REVENU QUÉBEC

JUSTE.
POUR TOUS.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

www.revenuquebec.ca

2014-2015

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

100 %

BIO GAZ ÉNERGIE

Imprimé sur du papier Rolland Enviro100, contenant 100 % de fibres postconsommation, certifié ÉcoLogo, procédé sans chlore et fabriqué au Québec par Cascades à partir d'énergie biogaz.

ISSN 1703-9320
ISSN 1703-9339 (PDF)
ISBN 978-2-550-74257-9
ISBN 978-2-550-74258-6 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2015

© Revenu Québec, 2015

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

TABLE DES MATIÈRES

	Message du président du conseil d'administration	7
	Message du président-directeur général	8
	Déclaration du président-directeur général et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information	9
	Rapport de validation de la direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation	11
	Chiffres clés	12
	Sommaire des résultats liés aux objectifs stratégiques	13
Partie 1	**Présentation de Revenu Québec**	**17**
	Notre mission et nos valeurs	18
	Nos domaines d'activité	20
	Gouvernance	28
	Structure organisationnelle	39
	Ressources	41
Partie 2	**Résultats liés au plan stratégique 2012-2016**	**49**
Enjeu 1	Équité fiscale	50
Orientation 1.1	Offrir des services de qualité pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales	50
	Développer une relation positive avec la clientèle	50
	Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants	51
	Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants	53
Orientation 1.2	Lutter contre l'évasion fiscale	54
	Poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention	54
	Accroître et améliorer les activités de contrôle	57
	Améliorer les activités de recouvrement	65
Enjeu 2	Efficacité	69
Orientation 2.1	Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion	69
	Adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance	69
	Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques	70
	Gérer efficacement les programmes sociaux et non fiscaux que nous confie le gouvernement	75
Orientation 2.2	Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle	76
	Transformer l'organisation en matière de gestion des ressources humaines	76
	Attirer et développer les talents	76
	Offrir un environnement de travail stimulant	78

Partie 3 **Résultats liés à la déclaration de services aux citoyens et aux entreprises** **79**

Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises 80

Partie 4 **Résultats liés à d'autres exigences** **83**

Protection des renseignements confidentiels, accès à l'information et diffusion de l'information 84
Accès à l'égalité en emploi 89
Allègement réglementaire et administratif 89
Développement des compétences 92
Développement durable 92
Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration 99
Éthique et déontologie 100
Gestion et contrôle de l'effectif et renseignements relatifs aux contrats de services 101
Intégrité en matière de contrats publics 102
Politique de financement des services publics 103
Règles pour les bonis au rendement 105
Recommandations du Vérificateur général du Québec 106

Partie 5 **États financiers** **113**

Annexes **181**

ANNEXE 1 Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs 182

ANNEXE 2 Déclaration du président-directeur général et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information de Revenu Québec 202

ANNEXE 3 Exercice d'étalonnage 2014 – CEGO 212

ANNEXE 4 Informations relatives aux activités en non-production 215

ANNEXE 5 Application de l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale 217

ANNEXE 6 Application de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale, de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises et de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés 218

ANNEXE 7 Lois appliquées par Revenu Québec au 31 mars 2015 220

Liste des tableaux

TABLEAU 1	Principales clientèles par catégories	20
TABLEAU 2	Recettes fiscales et extrabudgétaires	21
TABLEAU 3	Remboursements d'impôt, de taxes et autres	22
TABLEAU 4	Pensions alimentaires	23
TABLEAU 5	Clientèle bénéficiant de programmes sociofiscaux	24
TABLEAU 6	Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux	24
TABLEAU 7	Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition	25
TABLEAU 8	Nombre de dossiers et montant des remises	26
TABLEAU 9	Nombre et types d'entreprises immatriculées au registre des entreprises	27
TABLEAU 10	Assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et des comités	38
TABLEAU 11	Rémunération des membres du conseil d'administration du 1er avril 2014 au 31 mars 2015	39
TABLEAU 12	Personnel par catégories d'emploi au 31 mars 2015	41
TABLEAU 13	Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite par grandes catégories d'emploi	42
TABLEAU 14	Mesures de réduction des dépenses pour 2014-2015	42
TABLEAU 15	Compensation financière – TPS/TVH	43
TABLEAU 16	Investissements en immobilisations	44
TABLEAU 17	Récupération fiscale – Résultats, variations et prévisions	60
TABLEAU 18	Récupération fiscale par lois au 31 mars 2015	61
TABLEAU 19	Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de récupération fiscale	61
TABLEAU 20	Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC	62
TABLEAU 21	Activités d'enquête	63
TABLEAU 22	Activités d'inspection	63
TABLEAU 23	Condamnations et amendes découlant d'activités d'enquête et d'inspection ainsi que d'autres activités de contrôle	64
TABLEAU 24	Condamnations à des peines d'emprisonnement	65
TABLEAU 25	Créances fiscales recouvrées	66
TABLEAU 26	Évolution des créances radiées des états financiers au cours des trois derniers exercices	67
TABLEAU 27	État des comptes débiteurs par lois au 31 mars 2015	68
TABLEAU 28	Créances alimentaires recouvrées	69
TABLEAU 29	Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Proportion des déclarations de revenus des particuliers transmises par voie électronique	70
TABLEAU 30	Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Proportion des déclarations de revenus des sociétés transmises par voie électronique	71
TABLEAU 31	Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Traitement des déclarations de revenus des particuliers	72
TABLEAU 32	Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Proportion des créances fiscales à la fin de l'année par rapport aux revenus fiscaux nets	72
TABLEAU 33	Investissements en formation	77
TABLEAU 34	Résultats des normes de service de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*	80
TABLEAU 35	Accès à l'information	85
TABLEAU 36	Taux de représentativité des membres des groupes visés parmi le personnel régulier et occasionnel : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	89
TABLEAU 37	Répartition de l'effectif pour la période du 1er janvier au 31 mars 2015	101
TABLEAU 38	Contrats de services, comportant une dépense de 25 000 $ et plus, conclus entre le 1er janvier 2015 et le 31 mars 2015	101
TABLEAU 39	Contrats octroyés ou adjugés par Revenu Québec	103
TABLEAU 40	Services assujettis ou partiellement assujettis à la *Politique de financement des services publics*	104
TABLEAU 41	Résultats des activités régulières en non-production	215

TABLEAU 42 Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des sociétés 215
TABLEAU 43 Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des particuliers 216
TABLEAU 44 Résultats des activités régulières en non-production relatives aux retenues à la source et aux taxes 216
TABLEAU 45 État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale 217
TABLEAU 46 Sommaire statistique 2014-2015 – Renonciations ou annulations de pénalités, d'intérêts ou de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale, renonciations ou annulations de pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises et renonciations ou annulations d'intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés 219

Liste des graphiques

GRAPHIQUE 1 Répartition des ETC par secteurs d'activité 43
GRAPHIQUE 2 Répartition des coûts réels en ressources informationnelles pour 2014-2015 47
GRAPHIQUE 3 Formation et perfectionnement du personnel – Comparaison de la répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation 78
GRAPHIQUE 4 Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins 213
GRAPHIQUE 5 Taux d'appels abandonnés 213
GRAPHIQUE 6 Délai moyen d'attente 213
GRAPHIQUE 7 Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins selon le volume d'appels reçus 214

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au nom du conseil d'administration, j'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* de Revenu Québec. Les résultats présentés dans ce rapport attestent l'engagement de l'organisation à atteindre les objectifs spécifiés dans le *Plan stratégique 2012-2016*. Plus précisément, la volonté de Revenu Québec de faciliter le respect volontaire des obligations fiscales, d'intensifier la lutte contre l'évasion fiscale et d'assurer une gouvernance exemplaire ainsi qu'une saine gestion a orienté les travaux réalisés.

En parcourant ce rapport, vous serez à même de prendre connaissance de nombreux projets d'envergure que Revenu Québec a mis en œuvre ou a poursuivis durant l'année 2014-2015, lesquels visent à renforcer l'équité fiscale et à accroître l'efficacité de l'organisation.

Le conseil d'administration, dans le cadre de son mandat de superviser l'administration et la gestion des activités de Revenu Québec, a adopté différentes politiques pour assurer une saine gestion de l'organisation, dont une version révisée de la *Politique relative à la gestion de la documentation normative* et la *Politique de divulgation financière*. Par ailleurs, il a donné son aval à plusieurs projets porteurs tels que les projets Production électronique de la déclaration de revenus optimisée (PEDRO) et Révision des processus et du système informatique liés au traitement des pensions alimentaires. Par ces projets, Revenu Québec poursuit son objectif de simplifier les démarches des citoyens.

Le conseil d'administration a également adopté le budget annuel, le *Plan triennal des immobilisations 2015-2018* ainsi que le *Plan d'investissement triennal en ressources informationnelles 2015-2018*. De plus, il a pris connaissance de plusieurs bilans annuels, notamment celui portant sur la gestion des plaintes ainsi que celui portant sur les activités de contrôle fiscal. Je vous invite à parcourir la partie « Gouvernance » du présent rapport afin de constater l'ensemble des travaux conduits par le conseil d'administration au cours de l'année 2014-2015.

Je tiens à remercier mes collègues administrateurs pour leur apport au succès du mandat qui nous est confié. D'ailleurs, j'aimerais souligner la nomination, en décembre 2014, à notre conseil de M^me^ Carole Arav et de M^me^ Diane Delisle. Leur expertise concourt grandement à l'accomplissement de notre fonction. J'exprime toute ma gratitude à l'ensemble du personnel de l'organisation, dont le professionnalisme et l'expertise contribuent à la réalisation des objectifs stratégiques de Revenu Québec.

Florent Gagné

Florent Gagné
Québec, décembre 2015

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* de Revenu Québec. Ce rapport fait le bilan des efforts déployés par l'organisation pour atteindre les objectifs énoncés dans le *Plan stratégique 2012-2016*.

En plus de rendre compte de la performance de Revenu Québec relativement aux normes de service énoncées dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et à d'autres exigences qu'il doit satisfaire, ce document présente la mission, les domaines d'activité et la gouvernance de l'organisation.

En parcourant le présent rapport, vous serez à même de constater que Revenu Québec a obtenu d'excellents résultats en ce qui a trait à l'accomplissement de sa mission. De plus, vous constaterez les nombreux travaux qu'il a réalisés en matière de lutte contre l'évasion fiscale ainsi qu'en matière d'optimisation des processus. En 2014-2015, ces travaux lui ont notamment permis de générer un total de 3,3 milliards de dollars en récupération fiscale et de verser un total de 5,4 milliards de dollars aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux. Je vous invite à consulter la partie « Chiffres clés » du rapport pour obtenir un aperçu du bilan des principaux résultats.

Cette année encore, Revenu Québec a entrepris plusieurs actions pour offrir des services de qualité favorisant le respect volontaire des obligations fiscales. Par exemple, le projet de refonte de la section Entreprises de son site Internet s'inscrit parfaitement dans cette volonté d'améliorer ses services et de simplifier les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.

Ce rapport annuel témoigne, par ailleurs, de la contribution de l'ensemble des membres du personnel de Revenu Québec à la société québécoise. Je tiens donc à les remercier sincèrement de leur engagement, car c'est de la qualité de leur prestation que l'organisation tire principalement sa force.

Je souhaite également remercier les membres du conseil d'administration de leur appui. En raison de leur expérience et de leur savoir-faire, ils sont des acteurs clés d'une saine gestion et d'une gouvernance exemplaire.

Gilles Paquin
Québec, décembre 2015

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DES MEMBRES DE LA DIRECTION SUR LA FIABILITÉ DES RÉSULTATS ET DE L'INFORMATION

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* de Revenu Québec relèvent de la responsabilité du président-directeur général ainsi que de celle des membres de la direction. Leur exactitude, leur exhaustivité et leur fiabilité de même que les contrôles qui s'y rapportent relèvent également de notre responsabilité.

À notre connaissance, l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* de Revenu Québec :

- correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015;
- décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, les domaines d'activité, la clientèle, les services ainsi que la structure administrative de Revenu Québec;
- présente les objectifs fixés, les indicateurs, les résultats visés et les résultats qui leur sont associés ainsi que des données sur l'utilisation des ressources conformément au *Plan stratégique 2012-2016* et à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*;
- satisfait aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes publique.

Pour garantir l'atteinte des objectifs fixés et gérer les risques de l'organisation, la haute direction, en collaboration avec les gestionnaires, a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle tout au long de l'année.

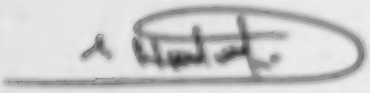
Par ailleurs, différents comités, dont le comité de vérification, sont également en place pour effectuer le suivi des activités.

La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation s'est assurée de la plausibilité et de la cohérence, dans tous leurs aspects significatifs, des résultats et des renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2014-2015*; son rapport de validation est joint au présent document.

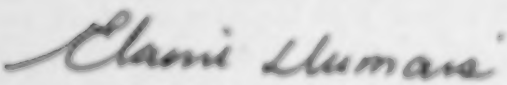
À notre avis, les résultats, les renseignements et les explications contenus dans ce rapport ainsi que les contrôles qui s'y rapportent sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015.

Le président-directeur général et les membres de la direction,

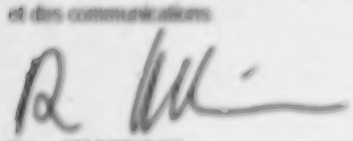
Gilles PAQUIN
Président-directeur général



Hajib ABACHI
Vice-président et directeur général
Direction générale des entreprises

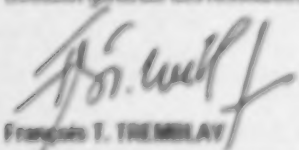


Élaine DUMAIS
Directrice principale
Direction principale des relations publiques
et des communications

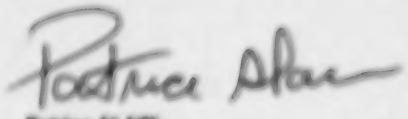


Rémi MARTINEAU
Vice-président et directeur général
Direction générale de la législation et
du registraire des entreprises

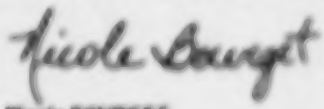
Lise PAULIN
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale des ressources humaines



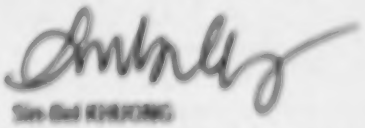
François T. TREMBLAY
Vice-président et directeur général
Direction générale du recouvrement



Patrice ALAIN
Vice-président et directeur général
Direction générale du traitement et des technologies



Nicole BOURGET
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale des particuliers



Sin-Gid KHUONG
Directrice et secrétaire générale
Bureau du président-directeur général
et Secrétariat général

Josée MOON
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale du traitement des plaintes
et de l'éthique

Daniel PRUD'HOMME
Vice-président et directeur général
Direction générale de l'innovation et de l'administration

Québec, décembre 2015

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE, DES ENQUÊTES ET DE L'ÉVALUATION

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* de Revenu Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2015, à l'exception des données provenant des états financiers présentés à la partie 5.

La responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la fiabilité et de la divulgation de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* incombe à la direction de Revenu Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information, en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives ainsi qu'à appliquer des procédures analytiques et des contrôles arithmétiques. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit sur l'information contenue dans le présent rapport.

Au terme de notre examen, nous concluons que les informations présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* nous paraissent, dans tous leurs aspects significatifs, plausibles et cohérentes.

La directrice de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation,

Suzanne St-Pierre
Québec, décembre 2015

CHIFFRES CLÉS

Les principaux résultats au 31 mars 2015

104,1
[illegible]

26,0
[illegible]

3,3
[illegible]

505,1
[illegible]

5,4
[illegible]

Une clientèle nombreuse

6,4
[illegible]

611 451
[illegible]

531 833
[illegible]

1 001 903
[illegible]

Des communications considérables

4,8
[illegible]

47 070
[illegible]

746 922
[illegible]

Les services en ligne

78 %
[illegible]

22,1
[illegible]

Les ressources

12 172
[illegible]

16
[illegible]

SOMMAIRE DES RÉSULTATS LIÉS AUX OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Objectif 1.1.3 *Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants*

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2016, avoir développé et mis en place des mesures en vue d'améliorer la fiabilité et la qualité des informations transmises à la clientèle	Mise en place d'une méthode continue d'évaluation de la fiabilité et de la qualité des renseignements fournis à la clientèle	Travaux pour standardiser la qualité des renseignements fournis par téléphone
Augmenter la proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	Proportion de la clientèle (particuliers et entreprises) ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits[1]	• Particuliers : 95,0 % • Entreprises : 86,0 %

1 Le terme *particuliers* inclut les particuliers en affaires, et le terme *entreprises* désigne les entreprises ayant produit une déclaration de revenus des sociétés.

Orientation 1.2 Lutter contre l'évasion fiscale

Objectif 1.2.1 Poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Maintenir le nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées	Nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées	• Réalisation de plusieurs interventions auprès des particuliers et des entreprises, y compris la transmission de lettres et d'articles, la diffusion de messages téléphoniques ainsi que la tenue de séances d'information et de conférences • Diffusion de publications sur différents sujets fiscaux dans les sous-sections Prévention fiscale – Entreprises et Prévention fiscale – Particuliers du site Internet de Revenu Québec

Objectif 1.2.2 Accroître et améliorer les activités de contrôle

Résultats visés	Indicateurs	Travaux en cours
D'ici 2016, avoir implanté des mesures innovantes en matière de contrôle fiscal	Mesures implantées et leurs résultats	• Attestation de Revenu Québec • Rénovation résidentielle • Facturation obligatoire • Taxi • Contrôle fiscal en amont et interactif • Marchés financiers • Paiements transfrontaliers et paradis fiscaux
Accroître les résultats des activités de contrôle fiscal à 3,3 milliards de dollars[1] en 2012-2013 et à 3,6 milliards de dollars[1] à compter de 2013-2014	Résultats des activités de contrôle fiscal	3,3 milliards de dollars en 2014-2015

1 La prévision pour 2014-2015 a été haussée à 3,8 milliards de dollars par le gouvernement du Québec dans le *Discours sur le budget 2014-2015*.

Objectif 1.2.3 Améliorer les activités de recouvrement

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Optimisation en continu du processus de recouvrement	Sommes encaissées	3 128 millions de dollars[1]
	Évolution des comptes à recevoir	Augmentation de 0,7 %. Au 31 mars 2015, les comptes débiteurs s'élevaient à 4 169,5 millions de dollars[2] comparativement à 4 141,0 millions de dollars[3] lors de l'exercice précédent
	Évolution de la dépense de mauvaises créances	Augmentation de 17,6 %. Au 31 mars 2015, la dépense de créances douteuses s'élevait à 674,0 millions de dollars comparativement à 573,0 millions de dollars au 31 mars 2014
Viser un coût unitaire optimal par dollar recouvré	Coût unitaire direct par dollar recouvré	2,42 ¢

1. Les sommes encaissées excluent des montants importants non récurrents qui s'élèvent à 235,3 millions de dollars.
2. Exclut le compte débiteur de 54,9 millions de dollars de l'ARC.
3. Exclut le compte débiteur de 62,6 millions de dollars de l'ARC.

Enjeu 2 Efficacité

Orientation 2.1 Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion

Objectif 2.1.1 Adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
31 mars 2014 : Avoir adopté l'essentiel des meilleures pratiques	État d'avancement de la mise en œuvre des meilleures pratiques en matière de gouvernance	Adoption de l'essentiel des meilleures pratiques

Objectif 2.1.2 Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Se situer parmi les administrations fiscales les plus performantes	Études d'étalonnage	Les indicateurs montrent que la performance de Revenu Québec s'améliore et se compare favorablement aux meilleures administrations fiscales observées.
Réviser et améliorer les processus d'affaires opérationnels et les processus de soutien administratif	État d'avancement de la révision des processus	Poursuite des travaux relatifs à la révision des processus d'affaires, tels que ceux liés • aux services en ligne • au service à la clientèle • au contrôle fiscal • au recouvrement

Objectif 2.1.3 Gérer efficacement les programmes sociaux et non fiscaux que nous confie le gouvernement

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Améliorer les services offerts aux citoyens, notamment dans le secteur des pensions alimentaires, du Registraire des entreprises et de l'administration des biens non réclamés	Adoption des meilleures pratiques de gestion	Réalisations des actions prévues pour 2014-2015

Orientation 2.2 Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle

Objectif 2.2.1 Transformer l'organisation en matière de gestion des ressources humaines

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2013, se doter d'une stratégie globale en matière de gestion des ressources humaines	Adoption de la stratégie	La stratégie a été adoptée
Réaliser les différents volets prévus à la stratégie selon l'échéancier établi	État d'avancement des différents volets de la stratégie	• Treize des quatorze projets de la stratégie sont en cours[1] • Un projet est terminé

1. Certains échéanciers ont été révisés en fonction de la nature des travaux.

Objectif 2.2.2 Attirer et développer les talents

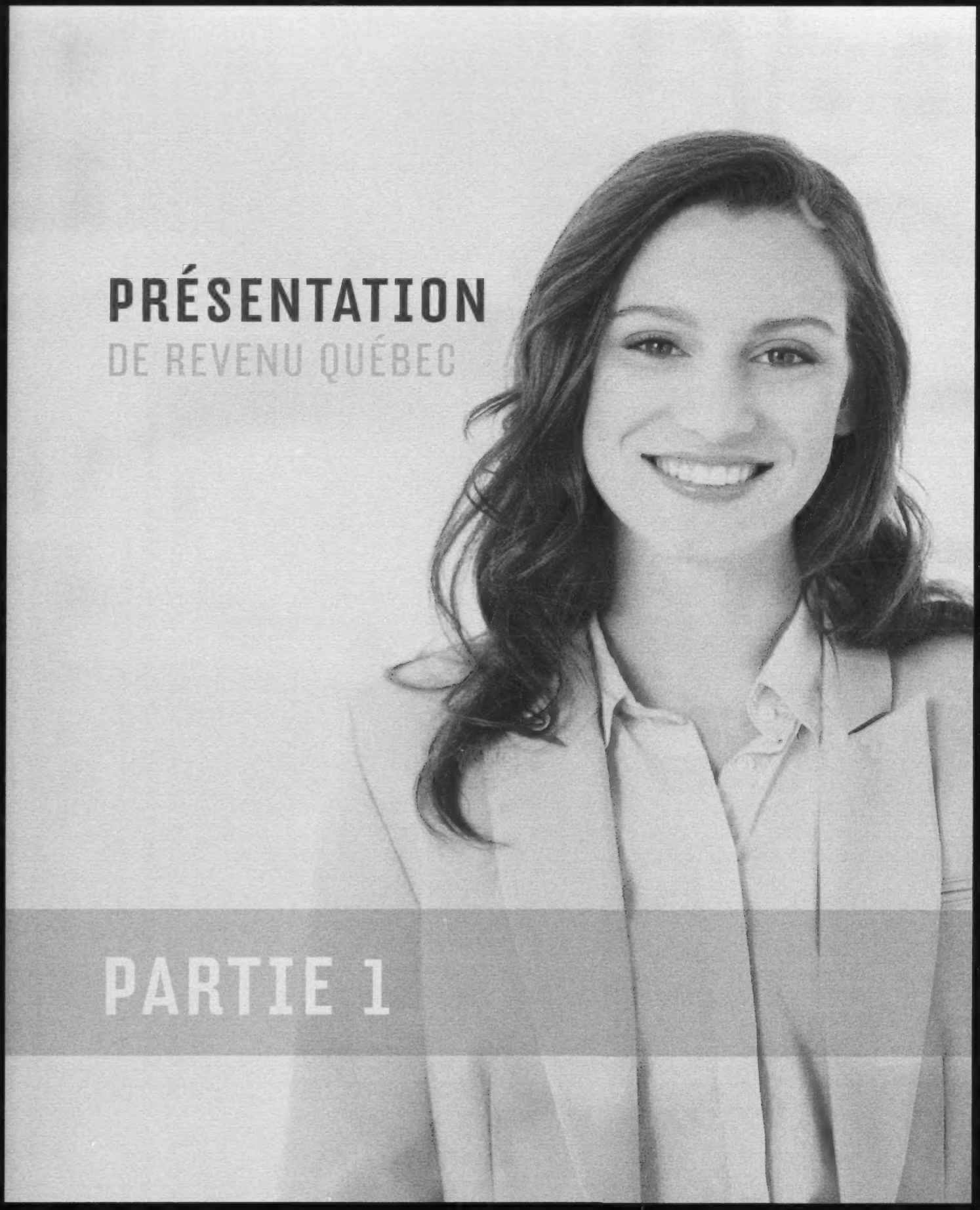
Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2013, se doter d'un plan d'action visant à recruter des personnes ayant les bons profils de compétences et à développer l'expertise du personnel	Adoption du plan d'action	Le plan d'action a été adopté et intégré à la stratégie globale en ressources humaines
Réaliser les actions prévues dans le plan d'action selon l'échéancier établi	Degré de réalisation des différentes mesures du plan d'action	Les projets liés à cet objectif sont en cours[1]
	Taux de comblement des postes	99 %

1. Certains échéanciers ont été révisés en fonction de la nature des travaux.

Objectif 2.2.3 Offrir un environnement de travail stimulant

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Poursuivre les actions en cours en vue d'améliorer la mobilisation du personnel et de le fidéliser	Actions réalisées	• Conditions de travail favorisant la conciliation vie personnelle-travail • Soutien aux gestionnaires dans l'amélioration des pratiques de gestion • Programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés • Table jeunesse • Programme de soutien aux études • Programme d'aide aux employés • Prix d'excellence • Reconnaissance des 25 ans de service • Activités physiques en milieu de travail • Outils intranet Boîte @ emplois et Vos choix de c@rrière • Participation à différentes activités (Défi entreprises, Défi têtes rasées, campagne Entraide) • Etc.
	Taux de roulement	2 %
	Indice de mobilisation	Réalisé[1]

1. L'indice de mobilisation se traduit comme suit : 47 % des employés sont mobilisés, 26 % des employés ne sont pas mobilisés et 28 % des employés ne se disent ni mobilisés ni non mobilisés.



PRÉSENTATION
DE REVENU QUÉBEC

PARTIE 1

NOTRE MISSION ET NOS VALEURS

Notre mission

Percevoir les impôts et les taxes. Administrer les programmes et les services que nous confie le gouvernement.

Notre rôle

Revenu Québec joue un rôle important au sein de la société québécoise en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec, ce qui lui permet de financer son fonctionnement et la majorité des services publics.

Dans l'intérêt de tous, Revenu Québec

- assure la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics;
- réalise des activités de recouvrement et de lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal;
- administre le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens;
- administre les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances;
- est responsable du Registraire des entreprises qui contribue à la protection des entreprises, des associations et des citoyens dans leurs relations économiques et sociales en agissant à titre d'officier dans l'application de différentes lois régissant les entreprises et leurs activités;
- assure, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

En plus d'accomplir les activités nécessaires à la réalisation de sa mission, Revenu Québec recommande au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

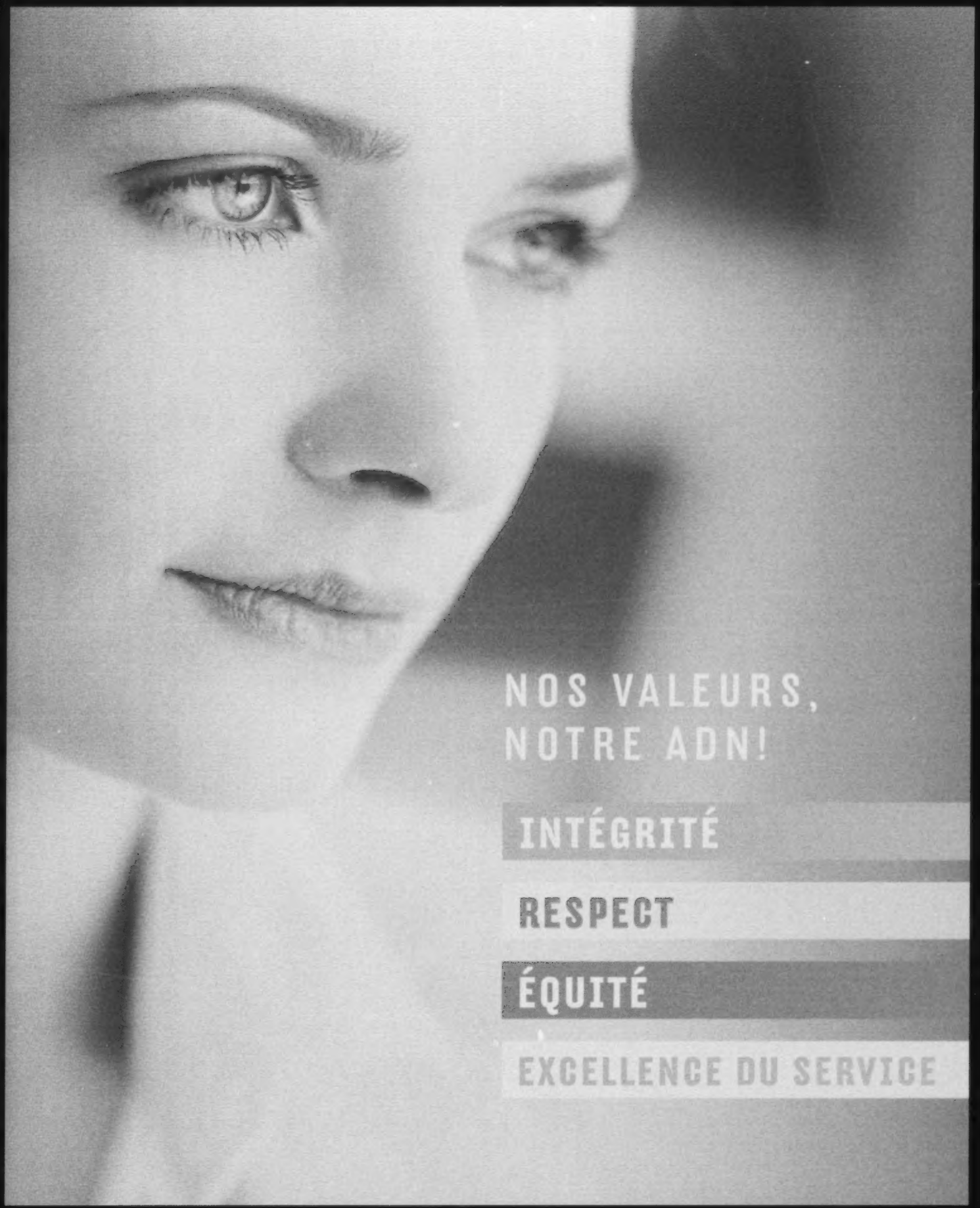
Également, Revenu Québec offre des services de perception et de redistribution de fonds à plusieurs ministères et organismes. Son expertise lui permet également d'offrir à plusieurs partenaires gouvernementaux des services variés tels que des services d'expédition massive et de développement de systèmes.

Notre vision

Une organisation au service de la population qui favorise et facilite le maintien de l'équité fiscale dans l'intérêt de tous.

Nos valeurs

Quatre valeurs servent de référence dans la manière d'assumer collectivement la mission de Revenu Québec. Les valeurs sur lesquelles s'appuient nos actions et qui leur donnent un sens sont les suivantes : l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service.


NOS VALEURS,
NOTRE ADN!
INTÉGRITÉ
RESPECT
ÉQUITÉ
EXCELLENCE DU SERVICE

NOS DOMAINES D'ACTIVITÉ

Revenu Québec intervient dans plusieurs domaines d'activité. En plus de percevoir les impôts et les taxes, il administre le Programme de perception des pensions alimentaires ainsi que des programmes sociofiscaux. Il assure également l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation. De plus, il est responsable du Registraire des entreprises, lequel tient un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec, et confère, dans les cas prévus par la loi, l'existence légale aux personnes morales.

Perception des impôts et des taxes

Revenu Québec perçoit les impôts et les taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics. Il intervient auprès d'une clientèle nombreuse et diversifiée. Celle-ci comprend l'ensemble des citoyens qui produisent des déclarations de revenus, dont 9,5 % sont des particuliers en affaires. Elle comprend également les entreprises, soit les sociétés assujetties à l'impôt des sociétés, et les mandataires qui perçoivent des taxes et des retenues à la source pour l'État.

TABLEAU 1 **Principales clientèles par catégories**

	(En nombre)			(En pourcentage)
Clientèle[1]	2012-2013	2013-2014	2014-2015	Variation 2014-2015 / 2013-2014
Particuliers				
Particuliers[2]	6 300 919	6 353 954	6 411 370	0,9
Particuliers en affaires[2, 3]	588 043	602 512	611 451	1,5
Entreprises				
Sociétés[4]	506 313	519 295	531 833	2,4
Mandataires – TVQ[5]	660 415	660 712	661 130	0,1
Mandataires – TPS/TVH[6]	632 649	635 625	637 381	0,3
Mandataires – Retenues à la source	297 557	293 074	290 307	- 0,9
Mandataires – Tabac et carburants[7]	13 078	13 482	13 432	- 0,4

1. La même clientèle peut se trouver dans plus d'une catégorie.
2. Nombre de particuliers et de particuliers en affaires ayant produit une déclaration de revenus pour les années d'imposition 2011, 2012 et 2013, dénombrés respectivement dans les exercices 2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015.
3. Nombre de particuliers ayant déclaré au moins un des revenus d'affaires suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. Nombre de sociétés ayant un statut régulier inscrites aux fichiers en vertu de la Loi sur les impôts au 31 mars.
5. Nombre de mandataires ayant un statut régulier inscrits au fichier de la TVQ au 31 mars.
6. Nombre de mandataires inscrits au Québec au fichier de la TPS/TVH, fourni par l'Agence du revenu du Canada.
7. Nombre de mandataires ayant un statut régulier inscrits aux fichiers des lois correspondantes au 31 mars, y compris le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.

Les recettes

Les recettes comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les recettes fiscales sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec. Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères ou organismes ou pour le compte du gouvernement du Canada, telles la TPS/TVH et les autres contributions des particuliers ou des entreprises. Ces contributions incluent notamment celles au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec, à la Commission des normes du travail, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, au Régime québécois d'assurance parentale et au Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux.

TABLEAU 2 **Recettes fiscales et extrabudgétaires**

	(En millions de dollars)		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Recettes fiscales			
Impôt sur le revenu et les biens			
Particuliers	27 427	28 049	29 162
Sociétés	6 976	6 780	7 165
Total partiel	34 403	34 829	36 327
Taxes à la consommation			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	23 195	25 037	25 028
Taxe sur les carburants	31	8	15
Impôt sur le tabac	842	910	943
Taxe spécifique sur les boissons alcooliques	452	552	481
Total partiel	24 520	26 507	26 467
Droits et permis	44	43	62
Total des recettes fiscales	58 967	61 379	62 856
Recettes extrabudgétaires			
Taxe sur les produits et services (TPS/TVH)	10 800	11 062	10 887
Régime de rentes du Québec	12 094	12 411	12 757
Fonds des services de santé	6 519	6 672	6 756
Fonds des pensions alimentaires	516	525	518
Fonds de l'assurance médicaments	862	902	990
Régime québécois d'assurance parentale	1 951	1 998	2 014
Commission des normes du travail	66	68	70
Agence métropolitaine de transport	99	98	100
Fonds de développement du sport et de l'activité physique	52	55	55
Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie	20	20	20
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	33	34	34
Fonds de partenariat touristique	68	72	78
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	23	24	24
Fonds du patrimoine culturel québécois	10	16	15
Fonds pour le développement des jeunes enfants	15	15	15
Fonds de soutien aux proches aidants des aînés	15	15	15

	(En millions de dollars)		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Taxe municipale pour le 9-1-1	39	38	42
Fonds des réseaux de transport terrestre	2 185	2 462	2 849
Commission de la santé et de la sécurité du travail	2 797	2 738	2 710
Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux[1]	773	1 783	1 088
Fonds du Plan Nord (anciennement appelé *Fonds du développement nordique*)	45	48	63
Fonds des générations[2]	–	–	100
Total des recettes extrabudgétaires	38 981	41 032	41 210
Total	97 948	102 411	104 066

1 Les particuliers doivent, lors de la production de leur déclaration de revenus, payer une contribution santé de 200 $ pour l'année 2012. Depuis janvier 2013, la contribution santé est calculée en fonction de leurs revenus et elle est retenue à la source. Les sommes ainsi perçues sont versées au Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux.

2 Depuis avril 2014, Revenu Québec verse au Fonds des générations une partie du produit de la taxe spécifique sur les boissons alcooliques.

Les remboursements

Revenu Québec effectue également des remboursements relatifs aux lois fiscales du Québec qu'il applique.

TABLEAU 3 **Remboursements d'impôt, de taxes et autres**

	(En millions de dollars)		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Impôt sur le revenu et les biens			
Particuliers	8 473	8 600	9 440
Sociétés	2 856	3 319	3 464
Total partiel	11 329	11 999	12 904
Taxes à la consommation			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	7 881	8 536	8 260
Carburants	2	–	–
Tabac	12	12	15
Total partiel	7 895	8 548	8 385
Autres			
Droits et permis	2	1	14
Taxe sur les produits et services (TPS/TVH)	4 536	4 488	4 730
Total	23 762	25 036	25 953

Au cours de 2014-2015, Revenu Québec a effectué des remboursements de 26 milliards de dollars, ce qui représente une hausse de 3,8 % par rapport à l'exercice financier précédent. Les remboursements d'impôt sur le revenu des particuliers, de TVQ et de TPS/TVH représentent 86,5 % de l'ensemble des remboursements effectués en 2014-2015.

Programme de perception des pensions alimentaires

Créé en 1995, le Programme de perception des pensions alimentaires a pour objectif d'assurer la régularité du versement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et le parent gardien. L'administration du programme a été confiée à Revenu Québec, qui perçoit la pension alimentaire auprès de la personne qui doit la payer (le débiteur) et la verse à la personne qui doit la recevoir (le créancier).

En 2014-2015, le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier est de 79,9 %. Le programme a ainsi versé 505,1 millions de dollars à titre de pensions alimentaires pour l'année 2014-2015. De ce montant, 487,4 millions de dollars ont été versés aux créanciers alimentaires et 17,7 millions de dollars ont été remis au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

TABLEAU 4 **Pensions alimentaires**

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Créanciers et débiteurs (en nombre)	288 131	287 589	287 633
Sommes versées aux créanciers du programme (en millions de dollars)	504,1	505,5	505,1
Proportion des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier	80,4 %	80,1 %	79,9 %

Revenu Québec a également atteint des résultats conformes à ses prévisions en ce qui a trait à la perception des pensions alimentaires auprès des débiteurs, en enregistrant un taux de perception de 95,9 %. De plus, le délai de 20 jours accordé pour effectuer une première intervention de recouvrement à la suite d'un refus de payer de la part d'un débiteur a été maintenu à 100 %.

Administration des programmes sociofiscaux

Revenu Québec redistribue des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux. Les deux tableaux suivants présentent respectivement la clientèle et les sommes versées en vertu des différents programmes sociofiscaux.

TABLEAU 5 **Clientèle bénéficiant de programmes sociofiscaux**

Clientèle	(En nombre)			(En pourcentage)
	2002-2003	2013-2014	2014-2015	Variation 2014-2015 / 2013-2014
Bénéficiaires – Crédit pour frais de garde d'enfants	431 050	442 353	451 399	2,0
Bénéficiaires – Prime au travail	551 430	537 017	545 054	1,5
Bénéficiaires – Allocation-logement	110 521	110 417	110 071	-0,3
Nombre de ménages – Crédit d'impôt pour solidarité[1]	2 845 163	2 900 950	2 953 450	1,8
Nombre de ménages – Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés[2]	238 139	255 168	273 594	7,2
Bénéficiaires – Incitatif québécois à l'épargne-études	457 525	470 758	500 654	6,3
Bénéficiaires – Soutien aux enfants[3]	863 439	864 469	862 453	-0,2

1. Le nombre de ménages bénéficiaires correspond au cumul du nombre de demandeurs distincts ayant reçu le crédit d'impôt pour solidarité d'avril à mars de chaque année présentée, et ce, peu importe la période visée par les sommes versées. La terme demandeur désigne l'un des deux membres d'un couple, s'il y a lieu.
2. Nombre de bénéficiaires recevant des versements anticipés ou ayant fait la demande de versements anticipés dans leur déclaration de revenus pour les années 2011, 2012 et 2013, déterminés respectivement dans les exercices 2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015.
3. Le nombre de bénéficiaires du crédit Soutien aux enfants est tiré des rapports annuels de gestion de la Régie des rentes du Québec aux 31 décembre 2012, 2013 et 2014. La mesure Soutien aux enfants est administrée par cet organisme, mais les déboursés sont pris en charge par l'Revenu Québec.

TABLEAU 6 **Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux**

Programmes	(En millions de dollars)			(En pourcentage)
	2002-2003	2013-2014	2014-2015	Variation 2014-2015 / 2013-2014
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants[1]	411,0	485,3	552,0	13,7
Prime au travail[1]	348,0	335,2	346,1	3,3
Allocation-logement[2]	72,9	71,9	74,4	3,5
Crédit d'impôt pour solidarité	1 701,0	1 793,6	1 822,1	2,2
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés[1, 3]	255,3	295,0	333,0	10,7
Incitatif québécois à l'épargne-études[4]	61,3	58,0	65,3	7,5
Sous-total	2 849,6	3 021,0	3 193,5	5,6
Soutien aux enfants[5]	2 173,2	2 305,0	2 202,0	-4,1
Total[6, 7]	5 052,8	5 331,7	5 395,1	5,1

1. Les montants versés et comptabilisés dans les exercices 2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015 concernent les années d'imposition 2011 à 2013.
2. Revenu Québec administre le programme Allocation-logement. Toutefois, les déboursés sont pris en charge par la Société d'habitation du Québec.
3. Les sommes comptabilisées incluent les montants demandés dans la déclaration de revenus ainsi que les sommes versées par anticipation et pour lesquelles aucune déclaration de revenus n'a encore été produite.
4. Pour l'exercice 2012-2013, les résultats inscrits concernent les années d'imposition 2007 à 2011, pour l'exercice 2013-2014, ils concernent les années d'imposition 2007 à 2012 et pour l'exercice 2014-2015, ils concernent les années d'imposition 2007 à 2013.
5. Cette mesure est administrée par la Régie des rentes du Québec, mais les déboursés sont pris en charge par l'Revenu Québec.
6. Les sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux peuvent différer des sommes présentées dans les états financiers, notamment parce que ces dernières sont comptabilisées sur une base d'exercice.
7. À l'exception du programme Allocation-logement, les sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux sont incluses dans les remboursements de l'impôt sur le revenu des particuliers présentés au tableau 3.

En 2014-2015, près de 5,4 milliards de dollars ont été versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, soit 3,1 % de plus qu'en 2013-2014. Cette variation s'explique en grande partie par le crédit d'impôt pour solidarité,

principalement en raison de l'augmentation du nombre de bénéficiaires et de l'indexation annuelle des paramètres, ainsi que par le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants, notamment en raison de l'augmentation des tarifs de services de garde non subventionnés.

Revenu Québec effectue des versements anticipés à certains bénéficiaires de programmes sociofiscaux. C'est le cas du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés, du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ainsi que de la prime au travail.

TABLEAU 7 **Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition**

Programme	(En millions de dollars)		
	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Prime au travail	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Total	[illegible]	[illegible]	[illegible]

L'augmentation constatée dans les sommes de crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés versées par anticipation s'explique par le vieillissement de la population et la modification de plusieurs paramètres de calcul pour l'année d'imposition 2013. De plus, alors qu'il était de 30 % en 2012, le taux du crédit est passé à 31 % en 2013 et à 32 % en 2014. La hausse des sommes de crédit pour frais de garde d'enfants versées de façon anticipée s'explique par la hausse des tarifs des services de garde non subventionnés.

Biens non réclamés

Revenu Québec a le mandat de récupérer et d'administrer provisoirement les biens non réclamés. Il s'agit des successions ou des produits financiers non réclamés, des biens issus de sociétés dissoutes, des biens dont le propriétaire est inconnu ou introuvable et des biens sans maître.

Revenu Québec reçoit les biens non réclamés et en informe le public afin de permettre aux ayants droit de les réclamer. À cet effet, il publie des avis publics dans certains journaux du Québec ainsi que dans la *Gazette officielle du Québec*. De plus, il compile l'information qu'il reçoit dans le registre des biens non réclamés, qui est accessible dans son site Internet.

Revenu Québec administre provisoirement ces biens et peut effectuer une recherche raisonnable des ayants droit. Dans le cas où la recherche se révèle positive, il remet les biens ou la valeur de ceux-ci à leur propriétaire. Sinon, le reliquat de la vente des biens est remis à l'État, au profit de l'ensemble des citoyens.

En 2014-2015, à la suite du traitement des réclamations, Revenu Québec a remis aux ayants droit une somme totalisant 15,4 millions de dollars.

TABLEAU 4 **Nombre de dossiers et montant des revenus**

	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Nombre de dossiers de commerces aux revenus ayant fait l'objet d'une vente au cours de[illegible]	10	11	15
Nombre de dossiers de produits financiers aux revenus ayant fait l'objet d'une vente au cours de[illegible]	1 035	1 102	1 145
Nombre de dossiers d'autres biens aux revenus ayant fait l'objet d'une vente au cours de[illegible]	201	205	214
Montant total des revenus au cours de[illegible] (en millions de dollars)	10,2	10,3	10,4
Montant total des revenus à l'État (en millions de dollars)	12,8	10,7	11,4

Registraire des entreprises

Le Registraire des entreprises applique différentes lois régissant les entreprises et leurs activités. Il contribue au développement et à la protection de la société québécoise en tenant un registre public dans lequel il dépose les principales informations relatives aux entreprises constituées au Québec ou y exerçant des activités. Ainsi, l'État peut connaître sa population d'entreprises, alors que les citoyens qui traitent avec des entreprises peuvent savoir avec qui ils font affaire et contre qui exercer leurs recours, s'il y a lieu.

Les informations déposées dans le registre ont une valeur juridique. Le registre est accessible à l'adresse **www.registreentreprises.gouv.qc.ca**.

Sur demande, le Registraire fournit des regroupements d'informations, certifie des documents qu'il détient ou atteste le statut des entreprises immatriculées au registre.

De plus, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale offre une assistance à la clientèle du Registraire, notamment en fournissant des renseignements généraux.

[illegible]

[illegible]	[illegible]			[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]				
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]				
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]				
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

GOUVERNANCE

La gouvernance de Revenu Québec

Le conseil d'administration de Revenu Québec supervise la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de l'organisation. De plus, il est responsable de la réalisation de la mission, pour laquelle le président-directeur général exerce, à l'exclusion du conseil d'administration, les fonctions et les pouvoirs confiés au ministre.

La composition du conseil d'administration

Le conseil d'administration de Revenu Québec est composé de quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président-directeur général de Revenu Québec. Au 31 mars 2015, les membres du conseil d'administration en poste étaient les suivants :

Florent GAGNÉ

Administrateur de sociétés et consultant en politiques publiques

Membre indépendant

Président du conseil d'administration

Président du comité de gouvernance et d'éthique

Président du comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020

Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011

Date d'échéance du mandat : 15 mars 2016

M. Florent Gagné a été sous-ministre des Transports de 2003 à 2006. De 1998 à 2003, il a été directeur général de la Sûreté du Québec. Il a également été sous-ministre de la Sécurité publique de 1994 à 1998. Il avait antérieurement fait carrière au ministère des Affaires municipales de 1983 à 1994, dont il a été le sous-ministre à compter de 1989, ainsi qu'au ministère des Affaires intergouvernementales de 1973 à 1983 et à Statistique Canada de 1969 à 1973.

M. Gagné est bachelier en sociologie et administrateur de sociétés certifié. Au 31 mars 2015, M. Gagné siégeait également aux conseils d'administration d'IQ Immigrants Investisseurs inc. et de l'Ordre des urbanistes du Québec. M. Gagné est membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec.

Pierre ROY

Administrateur

Membre indépendant

Vice-président du conseil d'administration

Président du comité des ressources humaines

Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020

Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M. Pierre Roy a été membre du conseil d'administration et président-directeur général de Services Québec de 2007 à 2010. De 2003 à 2007, il a été président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il a également été sous-ministre de la Famille et de l'Enfance de 2001 à 2003 et secrétaire général associé au ministère du Conseil exécutif en 2001. Il a occupé différents postes au ministère de la Santé et des Services sociaux, dont celui de sous-ministre de 1999 à 2001, ainsi qu'au Secrétariat du Conseil du trésor, dont il a été le secrétaire de 1996 à 1999. Il a également travaillé au cabinet du ministre de l'Éducation de 1977 à 1980 et à l'Assemblée nationale du Québec en 1977. M. Roy est bachelier en sciences sociales (science politique) et administrateur de sociétés certifié.

Au 31 mars 2015, M. Roy siégeait également au conseil d'administration de l'organisme Le Pignon Bleu.

Gilles PAQUIN

Président-directeur général

Revenu Québec

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020

Date de nomination au conseil d'administration : 19 septembre 2012

Date d'échéance du mandat : 18 septembre 2017

Détenteur d'une maîtrise en sciences économiques de l'Université du Québec à Montréal, M. Gilles Paquin a amorcé sa carrière au ministère des Finances en 1988. Il y a exercé plusieurs fonctions dans les secteurs du développement économique, des politiques fiscales et des politiques budgétaires.

En 1999-2000, M. Paquin a agi en tant que consultant auprès de l'Agence américaine d'aide au développement international (USAID). À ce titre, il a conseillé le ministère des Finances de l'Ukraine sur l'élaboration de ses politiques budgétaires et fiscales.

De retour au ministère des Finances en 2000, il a par la suite été nommé secrétaire associé du Conseil du trésor en 2003, secrétaire du Conseil du trésor en 2007, sous-ministre des Finances en août 2009 et secrétaire général et greffier du ministère du Conseil exécutif en août 2011.

Carole ARAV

Vice-présidente aux services de l'organisation

Régie des rentes du Québec

Membre du comité des ressources humaines

Date de nomination au conseil d'administration : 10 décembre 2014

Date d'échéance du mandat : 9 décembre 2018

Mme Carole Arav travaille à la Régie des rentes du Québec depuis 2005. Elle y occupe la fonction de vice-présidente depuis 2014. Elle a fait carrière à la Société de l'assurance automobile du Québec de 1990 à 2005, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail de 1989 à 1990 et à la Centrale des syndicats démocratiques en 1988. Mme Arav est titulaire d'un baccalauréat en droit. Elle est membre du Barreau du Québec.

Carmen BERNIER

Vice-doyenne – Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval

Membre indépendant

Membre du comité des technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 19 décembre 2012

Date d'échéance du mandat : 18 décembre 2015

M^me^ Carmen Bernier est vice-doyenne à l'enseignement et aux affaires étudiantes depuis juillet 2012 et professeure titulaire au Département des systèmes d'information organisationnels de la Faculté des sciences de l'administration (FSA) de l'Université Laval depuis juin 2010.

Auparavant, elle a mené une carrière à deux volets. Dans le domaine universitaire, à HEC Montréal (1990-1995 et 1999-2010), elle a occupé les postes de professeure et de directrice du service de l'enseignement des technologies de l'information (TI). Dans le domaine des technologies de l'information (1982-1984 et 1995-1999), elle a travaillé chez CGI à Montréal et à Toronto et a occupé divers postes.

Au 31 mars 2015, M^me^ Bernier siégeait au conseil d'administration du Collège des administrateurs de sociétés.

Carole BOISVERT

Administratrice

Membre indépendant

Membre du comité des technologies de l'information

Membre du comité de vérification

Date de nomination au conseil d'administration : 1^er^ avril 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M^me^ Carole Boisvert a été sous-ministre adjointe des Finances et contrôleuse des finances de 2004 à 2010. Elle a également travaillé au ministère du Revenu, où elle a occupé différents postes de direction de 1996 à 2004. De 1988 à 1996, elle a successivement travaillé dans le domaine financier, notamment en vérification chez Samson Bélair Deloitte et Touche, au Secrétariat du Conseil du trésor et au Vérificateur général du Québec. De 1998 à 1999, elle a été coordonnatrice provinciale de l'ensemble des activités d'enquête à la Société de l'assurance automobile du Québec. Elle a également travaillé à l'Hôtel-Dieu de Québec de 1974 à 1985. M^me^ Boisvert est bachelière en administration et Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Au 31 mars 2015, M^me^ Boisvert siégeait également au conseil d'administration de la Société des établissements de plein air du Québec.

Michel BOUCHARD

Administrateur

Membre indépendant

Président du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020

Date de nomination au conseil d'administration : 6 octobre 2011

Date d'échéance du mandat : 5 octobre 2015

Depuis 2011, M. Michel Bouchard est président du conseil d'administration de l'organisme Éducaloi. Il a fait carrière au ministère de la Justice de 1978 à 2007, notamment à titre de substitut du procureur général et de substitut en chef. En 1988, il a été nommé sous-ministre associé responsable des affaires criminelles et pénales. En 1993, il se voit confier et assume les fonctions de sous-ministre de la Justice et de sous-procureur général du Québec. En 2003, il a été nommé sous-ministre délégué à la Justice du Canada et, en 2007, il a réintégré le poste de sous-ministre de la Justice du Québec. De 1973 à 1978, il a exercé la profession d'avocat en cabinet privé chez Desjardins, Lacroix, Routhier et Bouchard. M. Bouchard est titulaire d'une licence en droit et est membre du Barreau du Québec.

Danièle CANTIN

Sous-ministre adjointe à la Direction générale des services à la gestion et de la surveillance des marchés

Ministère des Transports

Membre du comité de vérification

Date de nomination au conseil d'administration : 29 janvier 2014

Date d'échéance du mandat : 28 janvier 2018

M^me^ Danièle Cantin travaille au ministère des Transports depuis 1998, dont à titre de sous-ministre adjointe depuis 2013. Elle a auparavant occupé différents postes de direction au sein de ce même ministère. Elle a aussi travaillé au ministère du Revenu de 1996 à 1998. M^me^ Cantin est détentrice d'un baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval. Elle est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (CPA-CMA).

Diane DELISLE

Administratrice

Membre indépendant

Membre du comité des technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 10 décembre 2014

Date d'échéance du mandat : 9 décembre 2018

M^me^ Diane Delisle travaille comme accompagnatrice en gestion (*associate certified coach* [ACC]) auprès de gestionnaires et de hauts dirigeants des secteurs public et parapublic. M^me^ Delisle a occupé plusieurs postes stratégiques et de gestion dans différents ministères et organismes du gouvernement du Québec, soit au Secrétariat du Conseil du trésor, au ministère du Revenu, à la Société de l'assurance automobile du Québec, à l'Institut de la statistique du Québec, au ministère des Finances, au ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, au ministère du Conseil exécutif et à la Société immobilière du Québec à titre de vice-présidente à l'administration et aux finances. M^me^ Delisle est titulaire d'une maîtrise en sciences économiques et d'un baccalauréat en mathématiques et est administratrice de sociétés certifiée.

Au 31 mars 2015, M^me^ Delisle siégeait également au conseil d'administration de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (CPA) en tant qu'administratrice nommée par l'Office des professions du Québec.

Marc GRANDISSON

Sous-ministre adjoint au droit fiscal et aux politiques locales et autochtones

Ministère des Finances

Membre du comité de vérification

Date de nomination au conseil d'administration : 21 novembre 2012

Date d'échéance du mandat : 20 novembre 2016

Détenteur d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval, M. Marc Grandisson a amorcé sa carrière à Revenu Canada en 1988. En 1990, il a assumé les fonctions de conseiller à la législation au ministère des Affaires indiennes et du Nord. De 1991 à 2002, il a exercé diverses fonctions au ministère des Finances du Canada. En 2002, il s'est joint au ministère des Finances du Québec, où il a assumé plusieurs fonctions dans les secteurs des politiques locales et autochtones et des relations intergouvernementales. Depuis 2012, il a occupé les fonctions de sous-ministre adjoint au droit fiscal et aux politiques locales et autochtones. M. Grandisson est membre du Barreau du Québec.

Au 31 mars 2015, M. Grandisson présidait le conseil d'administration de la Société de financement des infrastructures locales du Québec.

W. Robert LAURIER

Consultant en gestion des affaires

W. Robert Laurier, consultant

Membre indépendant

Président du comité de vérification

Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020

Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M. W. Robert Laurier a fondé son cabinet de consultation en 2011. Auparavant, il a été conseiller chez Alpha 1 Conseil inc. de 2007 à 2011, chez RSM Richter inc. de 2002 à 2007 et à HEC Montréal de 2001 à 2002. Il a également été président-directeur général des Systèmes médicaux LMS (Canada) ltée de 1998 à 2001. De 1967 à 1998, il a fait carrière chez Arthur Andersen & Cie, notamment à titre d'associé directeur du cabinet de Montréal durant 10 années. M. Laurier est bachelier en sciences commerciales et Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Au 31 mars 2015, M. Laurier siégeait également aux conseils d'administration de l'Institut national de santé publique du Québec, de l'Institut de recherche clinique de Montréal et du Centre hospitalier de l'Université de Montréal. Il préside les comités de vérification de ces organismes. Il est aussi membre du comité de discipline de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Hélène LEE-GOSSELIN

Titulaire de la Chaire Claire-Bonenfant – Femmes, savoirs et sociétés

Professeure titulaire au Département de management

Université Laval

Membre indépendant

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Membre du comité des ressources humaines

Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

Mme Hélène Lee-Gosselin fait carrière à l'Université Laval depuis 1981, principalement comme professeure au Département de management. Elle est titulaire de la Chaire Claire-Bonenfant – Femmes, savoirs et sociétés depuis 2010. Mme Lee-Gosselin est titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise en sciences sociales (relations industrielles) ainsi que d'un doctorat en psychologie organisationnelle et est administratrice de sociétés certifiée.

Au 31 mars 2015, Mme Lee-Gosselin siégeait également aux conseils d'administration de la Société du Palais Montcalm, de Musique de chambre à Sainte-Pétronille et de la caisse populaire de l'Université Laval. Elle siège également à la Commission de l'enseignement et de la recherche universitaires du Conseil supérieur de l'éducation et à un comité de la Commission de l'équité salariale.

Karin MARKS

Administratrice

Membre indépendant

Membre du comité des ressources humaines

Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011

Date de renouvellement de mandat : 3 septembre 2014

Date d'échéance du mandat : 2 septembre 2017

Mme Karin Marks a été présidente de l'arrondissement de Westmount de 1991 à 2005. Elle a été mairesse de la ville de Westmount ainsi que vice-présidente de l'agglomération de Montréal et membre du conseil d'administration de la Société de transports de Montréal (STM) de 2005 à 2009. Elle a également été présidente de l'entreprise Kasumi de 1989 à 1996 et a occupé des postes de direction au Centre québécois de productivité du vêtement de 1983 à 1987 et au Collège LaSalle de 1980 à 1982. Mme Marks est titulaire d'une maîtrise en éducation.

Au 31 mars 2015, Mme Marks siégeait également au conseil d'administration de la bibliothèque Atwater. Mme Marks est aussi membre du comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration de la STM.

Denise MARTIN

Administratrice

Membre indépendant

Présidente du comité des technologies de l'information

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020

Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011

Date de renouvellement de mandat : 3 septembre 2014

Date d'échéance du mandat : 2 septembre 2018

Mme Denise Martin a été vice-présidente et directrice générale de McMahon distributeur pharmaceutique inc. de 1989 à 2009. De 1982 à 1991, elle a travaillé chez Métro Richelieu inc., notamment à titre de vice-présidente de 1986 à 1991. Elle a été chef adjointe de cabinet du ministre des Affaires municipales de 1981 à 1982 ainsi que chef de cabinet du ministre des Consommateurs, des Coopératives et des Institutions financières de 1980 à 1981 et du ministre du Travail et de la Main-d'œuvre de 1978 à 1980. Elle a également été professeure à HEC Montréal de 1974 à 1978. Mme Martin est titulaire d'un baccalauréat spécialisé en informatique, d'une maîtrise en informatique et en recherche opérationnelle et d'une maîtrise en administration des affaires.

Au 31 mars 2015, Mme Martin siégeait également au conseil d'administration de RONA inc.

Le rôle et les réalisations du conseil d'administration

Le conseil d'administration a pour rôle d'établir les orientations stratégiques et de veiller à la performance de Revenu Québec.

En 2014-2015, le conseil d'administration a tenu sept séances. Dans l'exercice de son mandat de supervision de l'administration de Revenu Québec, le conseil a adopté différentes politiques pour assurer une saine gestion de l'organisation, notamment la *Politique relative à la gestion de la documentation normative*. Il a aussi pris connaissance des indicateurs et des résultats concernant la gestion intégrée des risques majeurs et les a analysés. De plus, les membres ont également révisé et adopté la *Politique de divulgation financière* et la cartographie des risques majeurs.

Le conseil a également adopté les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2014 ainsi que le *Rapport annuel de gestion 2013-2014*. Il a fait de même pour le budget de l'exercice financier 2015-2016 et le Plan de l'effectif. Il a également adopté les états financiers annuels des biens sous administration pour les biens non réclamés pour les exercices clos les 31 décembre 2010, 2011 et 2012. Le conseil a procédé à l'examen et à l'adoption du *Plan triennal des immobilisations 2015-2018* (volets des ressources informationnelles, matérielles et immobilières), du *Plan d'investissement triennal en ressources informationnelles 2015-2018* ainsi que du projet Rénovation de l'édifice de Marly. De plus, le conseil a approuvé certains projets majeurs conformément au processus d'autorisation qu'il a adopté, dont le projet Offre de services électroniques aux entreprises (OSÉE) – phase 1 du volet transactionnel, le projet Production électronique de la déclaration de revenus optimisée (PEDRO) et le projet Solution organisationnelle soutenant la gestion des flux de travail et de cas.

Dans le cadre des négociations des conventions collectives, le conseil a entériné la démarche et les paramètres relatifs aux services essentiels à maintenir ainsi que la demande de mandat présentée au Conseil du trésor pour approbation.

De plus, dans le domaine de la gouvernance, le conseil a révisé et adopté le *Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs*, le *Code de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés* et le Programme de formation continue à l'intention des membres du conseil d'administration. Les membres ont également adopté le document de référence intitulé *L'éthique et les valeurs*, qui est destiné aux dirigeants et au personnel de Revenu Québec.

Les membres ont pris en compte les résultats des travaux réalisés en ce qui concerne l'attestation de l'intégrité des contrôles internes (volet financier), l'attestation de l'intégrité des contrôles internes de la divulgation de l'information financière et l'attestation de l'intégrité des contrôles internes des systèmes d'information pour l'exercice terminé le 31 mars 2014.

Enfin, les membres ont approuvé la démarche d'évaluation du fonctionnement du conseil, de celui du président et des membres du conseil, ainsi que de celui des comités du conseil et des présidents des comités.

Les comités permanents du conseil d'administration

Les comités permanents ont pour rôle principal de formuler des recommandations au conseil d'administration dans leur domaine d'intérêt respectif. Le mandat et un sommaire des travaux de ces comités pour 2014-2015 sont présentés ci-dessous.

Le comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique s'assure que la gouvernance de Revenu Québec et le comportement des membres du conseil répondent à de hauts standards de transparence, d'intégrité et d'efficacité dans le respect des valeurs organisationnelles et sociétales. Plus particulièrement, il a pour mandat de formuler des recommandations sur toute question relative à la composition et au fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités.

En 2014-2015, le comité de gouvernance et d'éthique a tenu trois séances. Il a analysé et soumis au conseil la partie « Gouvernance » du *Rapport annuel de gestion 2013-2014*. Il a également étudié la *Politique relative à la gestion de la documentation normative* ainsi que le Programme révisé de formation continue à l'intention des membres du

conseil d'administration, et a recommandé leur adoption au conseil. De plus, il a pris connaissance du *Rapport annuel 2013-2014*, du *Plan d'action 2014-2015 en éthique* et du diagnostic de la gouvernance 2013-2014.

Enfin, il a effectué la révision et recommandé au conseil l'adoption du *Code de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés* de Revenu Québec ainsi que du document *L'éthique et les valeurs*. Il a également effectué un suivi concernant la déontologie à Revenu Québec.

Le comité des ressources humaines

Le comité des ressources humaines a pour mandat d'examiner les enjeux, les orientations, les stratégies et les pratiques générales de Revenu Québec en matière de gestion des ressources humaines et de formuler des recommandations au conseil d'administration.

En 2014-2015, le comité des ressources humaines a tenu neuf séances. Il a analysé et recommandé au conseil d'administration le Plan de l'effectif de l'organisation. Il a également analysé le *Code de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés* ainsi que le document *L'éthique et les valeurs*, et a recommandé leur adoption au conseil.

De plus, dans le cadre des négociations des conventions collectives, le comité a analysé la démarche et les paramètres relatifs aux services essentiels à maintenir, et a recommandé leur entérinement au conseil. Il a aussi analysé la demande de mandat à transmettre au Conseil du trésor pour approbation. Par ailleurs, le comité a examiné et pris en considération les résultats et les recommandations de l'étude visant à préciser les leviers ayant un effet positif sur le niveau de mobilisation du personnel au travail. Il a également examiné les principaux constats et les principales conclusions de l'évaluation des contrôles internes en ressources humaines.

Enfin, il a effectué un suivi du Plan de gestion des risques en ressources humaines, de la refonte de la structure de classification et de rémunération des emplois ainsi que de la stratégie de recrutement. Il a aussi examiné la planification de la main-d'œuvre, la stratégie de développement des cadres et de la relève de gestion, qui comprend un plan d'action, ainsi que le programme d'accès à l'égalité à l'emploi, et a effectué leur suivi.

Finalement, il a effectué un suivi des travaux du projet en ressources informationnelles intitulé Système de gestion intégrée des ressources humaines – volet Paie.

Le comité des services aux particuliers et aux entreprises

Le comité des services aux particuliers et aux entreprises s'assure que les actions menées par Revenu Québec contribuent à offrir l'une des meilleures prestations de services parmi celles qui sont offertes par d'autres administrations fiscales. Il a également pour mandat d'analyser, de proposer et de recommander au conseil d'administration des orientations en matière de services aux particuliers et aux entreprises.

En 2014-2015, le comité des services aux particuliers et aux entreprises a tenu trois séances. Il a examiné la *Directive concernant l'amélioration de la qualité des services découlant de la gestion des plaintes*, le *Rapport annuel sur la gestion des plaintes*, le *Rapport annuel 2013-2014 du Protecteur du citoyen*, les rapports trimestriels de la gestion des plaintes et la proposition concernant la promotion du Service de traitement des plaintes à Revenu Québec.

De plus, le comité a pris connaissance des déclarations de valeurs de Revenu Québec, qui guident ses relations avec les citoyens et les entreprises, les membres de l'organisation, ainsi qu'avec les fournisseurs et prestataires de services.

Enfin, il a effectué un suivi de la réalisation des travaux relatifs au Plan d'amélioration des services et de simplification des démarches de la clientèle ainsi que des travaux réalisés et à venir relatifs à la mise en œuvre de la vision d'affaires de l'organisation concernant la prestation électronique de services offerts aux citoyens.

Le comité des technologies de l'information

Le comité des technologies de l'information a pour mandat d'évaluer les projets relatifs aux ressources informationnelles, y compris les objectifs, dont ceux se rapportant aux besoins organisationnels, les caractéristiques fonctionnelles, organisationnelles et techniques, les risques, les aspects financiers, les bénéfices ainsi que les recommandations soumises au conseil d'administration pour adoption. Il a également pour mandat de faire le suivi de ces projets.

En 2014-2015, le comité des technologies de l'information a tenu huit séances. Il a étudié le *Plan d'investissement triennal en ressources informationnelles 2015-2018* et a recommandé son adoption au conseil. Il a aussi examiné et recommandé au conseil le *Plan triennal des immobilisations 2015-2018* (volet ressources informationnelles).

Le comité a accordé une attention particulière au sommaire des bénéfices planifiés pour les projets d'investissement en ressources informationnelles. Il a effectué un suivi du *Plan d'investissement en ressources informationnelles 2014-2015*, du plan de relève informatique et des travaux du projet Système de gestion intégrée des ressources humaines – volet Paie.

De plus, il a examiné et recommandé au conseil le projet Offre de services électroniques aux entreprises (OSÉE) – phase 1 du volet transactionnel, le projet Production électronique de la déclaration de revenus optimisée (PEDRO), le projet Solution organisationnelle soutenant la gestion des flux de travail et de cas, le projet Modernisation et relocalisation du centre de traitement informatique et les résultats des travaux réalisés concernant l'attestation de l'intégrité des contrôles internes de systèmes d'information pour l'exercice financier clos le 31 mars 2014.

Enfin, le comité a pris connaissance de la planification des priorités en ce qui concerne les investissements en ressources informationnelles, qui a été établie en tenant compte de la vision d'affaires de l'organisation et de l'architecture souhaitée à moyen terme. Il a aussi pris connaissance de l'implantation des méthodes agiles et de la feuille de route sur l'évolution de la vision des technologies.

Le comité de vérification

Le comité de vérification s'assure que Revenu Québec a adopté des pratiques de saine gouvernance, plus particulièrement en matière de contrôles internes, de communication d'information financière, de gestion des risques, d'optimisation des ressources, d'évaluation des programmes, de respect des lois et des politiques ainsi que de vérification interne. Il fait les recommandations conséquentes en ces matières au conseil d'administration et se penche sur tout autre sujet que ce dernier peut lui soumettre. Il effectue également le suivi des activités relatives à l'évaluation des programmes et à la vérification interne.

En 2014-2015, le comité de vérification a tenu huit séances. Il a notamment examiné les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2014 et en a recommandé l'adoption au conseil d'administration. Il a fait de même pour le

Rapport annuel de gestion 2013-2014 ainsi que pour le budget 2015-2016 et le Plan de l'effectif. Il a également examiné et recommandé au conseil les états financiers annuels des biens sous administration pour les biens non réclamés pour les exercices clos les 31 décembre 2010, 2011 et 2012 ainsi que le *Plan triennal des immobilisations 2015-2018* (volets des ressources informationnelles, matérielles et immobilières).

Le comité a révisé la *Politique de divulgation financière* et la cartographie des risques majeurs, et a recommandé leur adoption au conseil d'administration. Il a également recommandé au conseil l'adoption des projets Modernisation et relocalisation du centre de traitement informatique et Rénovation de l'édifice de Marly. Le comité a aussi examiné et recommandé au conseil les résultats des travaux réalisés en ce qui concerne l'attestation de l'intégrité des contrôles internes (volet financier) et l'attestation de l'intégrité des contrôles internes de la divulgation de l'information financière pour l'exercice terminé le 31 mars 2014. De plus, il a effectué un suivi des risques majeurs, des travaux sur la gestion des risques, du plan de redressement et des états financiers des biens non réclamés.

Le comité a aussi pris connaissance du bilan annuel de gestion des activités de récupération fiscale 2013-2014, du rapport annuel de la gestion intégrée des risques, des documents de reddition de comptes, du rapport annuel d'activités du Service de la vérification interne et de l'évaluation ainsi que du diagnostic du Responsable de l'observation des règles contractuelles.

Enfin, il a rencontré les représentants du Vérificateur général du Québec pour discuter de différents sujets, dont le plan d'audit de l'exercice terminé le 31 mars 2014.

Les comités ad hoc du conseil d'administration

Le comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020

En septembre 2014, le conseil a mis en place le comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020. Ce comité a pour mandat d'analyser et de recommander au conseil d'administration le prochain plan stratégique de Revenu Québec.

En 2014-2015, le comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020 a tenu trois séances. Il a notamment examiné les énoncés de la mission et de la vision de l'organisation, et en a discuté. Il a également examiné les enjeux, les orientations et les objectifs liés à l'élaboration du plan stratégique, et en a discuté.

TABLEAU 10 **Assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et des comités[1]**

	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité des ressources humaines	Comité des services aux particuliers et aux entreprises	Comité des technologies de l'information	Comité de vérification	Comité ad hoc sur la planification stratégique 2015-2020
Florent Gagné[2]	7/7	3/3					2/2
Pierre Roy[2]	7/7		6/6	1/1			2/2
Gilles Paquin[2]	7/7						2/2
Carmen Garnier	6/7				6/6		
Carole Boisvert[2]	5/7				6/6	1/1	
Michel Bouchard[2]	7/7	1/1		1/1			2/2
Danielle Cantin[2]	5/7					6/6	
Marc Grandisson[2]	5/7					5/5	
Me Robert Lavoie	7/7					6/6	2/2
Hélène Lee-Gosselin	6/7	3/3	4/5				
Membres renommés le 3 septembre 2014							
Karin Marks[2]	5/7		6/6	1/1			
Denise Martin	5/7	2/3			6/6		2/2
Membre nommé le 13 août 2014							
Édith Laporte[4]							
Membres nommés le 10 décembre 2014							
Carole Arav[2]	2/3						
Diane Delisle[2]	3/3				1/1		
Nicole Lemieux[2]	2/3						
Membre sortant le 18 août 2014							
Nicole Bourgie[2]	1/3		2/3		2/6		
Membre sortant le 21 septembre 2014							
Édith Laporte[4]							
Membre sortant le 19 mars 2015							
Nicole Lemieux[2]	2/3						

1. Toutes les absences aux séances du conseil d'administration et des comités ont été motivées.
2. En vertu de l'article 134 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, la rémunération d'un retraité du secteur public nommé membre du conseil d'administration est réduite d'un montant équivalant à la moitié de la rente de retraite qu'il reçoit de ce secteur. Cette déduction s'applique sur toute rémunération, y compris celle liée par séance. Au 31 mars 2015, six administrateurs étaient visés par cette disposition.
3. Les administrateurs nommés en vertu de l'article 14 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec ainsi que le président-directeur général ne reçoivent aucune rémunération pour siéger au conseil d'administration de l'Agence du revenu du Québec. Au 31 mars 2015, quatre administrateurs étaient visés par cette disposition, y compris le président-directeur général.
4. À la suite de sa nomination, le 22 septembre 2014, à titre de secrétaire associée du Conseil du trésor, Mme Édith Laporte ne se qualifiait plus, en vertu de l'article 14 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, pour siéger au conseil d'administration.

TABLEAU 11 **Rémunération des membres du conseil d'administration du 1er avril 2014 au 31 mars 2015[1]**

	(En dollars)		
	Rémunération annuelle de base	Rémunération par présence aux séances de CA et d'un de ses comités	Frais liés à d'un des comités
Président du conseil d'administration	10 111	600	1 000
Autres membres	5 000	100	1 000

Source : Article 104 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, RLRQ, c. A-7.003.

1. Les administrateurs nommés en vertu de l'article 14 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec ainsi que le président-directeur général ne reçoivent aucune rémunération pour siéger au conseil d'administration de Revenu Québec. Au 31 mars 2015, quatre administrateurs étaient visés par cette disposition, y compris le président-directeur général.

Le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs

Conformément à la *Loi sur l'Agence du revenu du Québec*, les membres du *conseil d'administration* ont approuvé un *code d'éthique et de déontologie* qui leur est applicable. Le *Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs* se trouve à l'annexe 1 et est accessible au public à l'adresse **www.revenuquebec.ca**.

Au cours de l'exercice 2014-2015, aucun manquement déontologique n'a été constaté de la part des membres du *conseil d'administration*.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure organisationnelle de Revenu Québec comprend huit directions générales dont les actions sont complémentaires. Il s'agit de

- la Direction générale des particuliers;
- la Direction générale des entreprises;
- la Direction générale du recouvrement;
- la Direction générale de la législation et du registraire des entreprises;
- la Direction générale du traitement et des technologies;
- la Direction générale de l'innovation et de l'administration;
- la Direction générale des ressources humaines;
- la Direction générale du traitement des plaintes et de l'éthique.

L'organigramme est présenté à la page suivante.

Revenu Québec offre des services à la population québécoise par l'intermédiaire de 10 comptoirs de service répartis dans 13 villes du Québec. De plus, le personnel du centre d'assistance aux services à la clientèle répond aux questions relatives aux services en ligne à partir de Chandler et de Shawinigan.

REVENU QUÉBEC

ORGANIGRAMME

AU 31 MARS 2015

MINISTRE
Carlos J. Leitão

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
Florent Gagné

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
Gilles Paquin

DIRECTION GÉNÉRALE DES IMPÔTS
Nicole Bourget

DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES
Najib Assaoui

DIRECTION GÉNÉRALE DU RECOUVREMENT
François T. Tremblay

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ÉVOLUTION ET DE LA GESTION DES ENTREPRISES
Anne Martineau

DIRECTION GÉNÉRALE DU TRAITEMENT ET DES TECHNOLOGIES
Patrice Alain

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'INNOVATION ET DE L'ADMINISTRATION
Daniel Fradet

DIRECTION GÉNÉRALE DES RESSOURCES HUMAINES
Lise Fiset

DIRECTION GÉNÉRALE DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE L'ÉTHIQUE
Anne Marie

RESSOURCES

Ressources humaines

Le personnel de Revenu Québec lui permet de desservir avec diligence les citoyens et les entreprises. Cette partie présente la répartition du personnel au sein de l'organisation selon les catégories d'emploi et les secteurs d'activité.

Personnel régulier et occasionnel

Au 31 mars 2015, Revenu Québec comptait un total de 12 172 employés, dont 9 837 employés réguliers et 2 335 employés occasionnels. À ce nombre s'ajoutaient 421 étudiants et stagiaires rémunérés.

TABLEAU 12 **Personnel par catégories d'emploi au 31 mars 2015**

Catégorie d'emploi	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Personnel régulier			
Cadres[1]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Professionnels[2]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Techniciens	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Employés de bureau	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Ouvriers	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Total	[illegible]	[illegible]	9 837
Personnel occasionnel			
Cadres[1]	5	[illegible]	3
Professionnels[2]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Techniciens	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Employés de bureau	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Ouvriers	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Total	[illegible]	[illegible]	2 335
Total du personnel régulier et occasionnel	[illegible]	[illegible]	12 172
Étudiants et stagiaires rémunérés	[illegible]	[illegible]	421

1 Inclut la haute direction ainsi que les cadres juridiques et exclut les membres du conseil d'administration de Revenu Québec.
2 Inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

À l'instar de l'ensemble des organisations québécoises touchées par l'évolution démographique, Revenu Québec veille au remplacement du personnel qui part en retraite. En 2014-2015, 275 employés réguliers ont quitté l'organisation pour cette raison.

TABLEAU 13 **Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite par grandes catégories d'emploi**

Année financière	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Cadres[1]	40	31	31
Professionnels[2]	79	77	80
Fonctionnaires[3]	189	199	168
Total	308	307	279

1. Inclut la haute direction et les cadres juridiques.
2. Inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.
3. Inclut les techniciens, les employés de bureau et les ouvriers.

Ressources financières

Revenu Québec est un organisme autre qu'un organisme budgétaire faisant partie du périmètre comptable du gouvernement québécois. Conformément à sa loi constitutive, il soumet annuellement ses prévisions budgétaires pour l'exercice financier suivant à l'approbation du gouvernement. De plus, il produit les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales. Les états financiers des activités de nature administrative de l'exercice clos le 31 mars 2015 sont présentés à la partie 5 du présent rapport.

En 2014-2015, les charges de Revenu Québec se sont élevées à 1 098,3 millions de dollars, comparativement à 1 068,7 millions de dollars en 2013-2014.

Mesures de réduction de dépenses

En vertu de l'article 59 de la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 20 novembre 2012 (LQ 2013, c. 016), les organismes autres que budgétaires et les fonds spéciaux se sont vu imposer des cibles de réduction de la masse salariale et des dépenses de fonctionnement pour l'exercice financier 2014-2015, équivalant respectivement à 2 % et à 3 %.

Grâce à une gestion serrée de ses ressources, Revenu Québec a respecté la cible totale de 23,2 millions de dollars en matière de réduction des dépenses, fixée par le ministère des Finances du Québec et le Secrétariat du Conseil du trésor du Québec.

TABLEAU 14 **Mesures de réduction des dépenses pour 2014-2015**

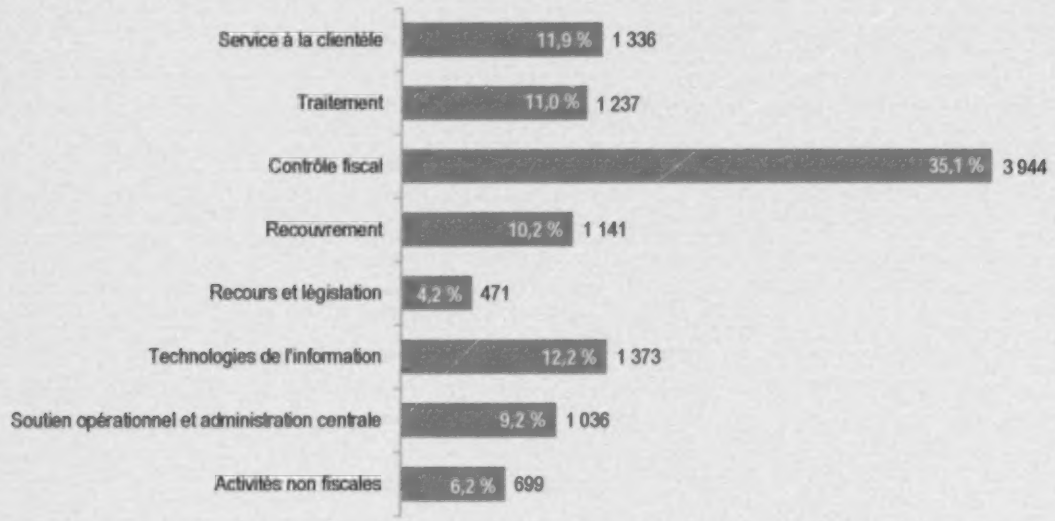
	(En milliers de dollars)	
	Cibles	Résultats
Masse salariale[1]	15 480	–
Dépenses de fonctionnement	7 736	23 216
Total des réductions	23 216	23 216

1. Afin de maintenir les prévisions en matière de récupération fiscale et les cibles de services à la clientèle, l'effort additionnel de 15 480 milliers de dollars équivalant à 2 % de la rémunération a été entièrement livré par des baisses additionnelles de dépenses de fonctionnement, notamment en services professionnels.

Efforts réalisés par secteurs d'activité

Pour l'exercice 2014-2015, les efforts réalisés par Revenu Québec se sont élevés à 11 237 équivalents temps complet (ETC). Le graphique suivant présente ces efforts, répartis par secteurs d'activité.

GRAPHIQUE 1 **Répartition des ETC par secteurs d'activité**



Compensation financière pour l'administration de la TPS/TVH

Depuis 1992, Revenu Québec administre la TPS/TVH sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. En plus du fait que l'application de la TPS/TVH et de la TVQ s'en trouve facilitée et que les coûts liés à cette administration sont réduits, les dédoublements de formalités pour les mandataires sont évités. L'entente entre les deux gouvernements prévoit qu'ils se partagent, en parts égales, les coûts de l'administration de la TVQ et de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

Le tableau 15 présente les diverses composantes du calcul de la compensation financière que le gouvernement du Canada accorde pour l'administration de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

TABLEAU 15 **Compensation financière – TPS/TVH**

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Années-personnes (TPS/TVH seulement)	1 781	1 772	1 724
Compensation financière (en milliers de dollars)	141 637	141 649	141 814
Mandataires inscrits au fichier de la TPS/TVH au 31 mars[1]	632 649	635 625	637 381

1. Les données sur les mandataires inscrits proviennent des fichiers de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

L'Entente intégrée globale de coordination fiscale, signée le 28 mars 2012 par les gouvernements du Canada et du Québec, prévoit que l'ARC et Revenu Québec procéderont conjointement à un examen du coût que l'ARC

engagerait pour administrer la TPS/TVH au Québec. Le coût ainsi défini représentera la nouvelle limite maximale de la compensation que l'ARC versera annuellement à Revenu Québec pour administrer la TPS/TVH au Québec. En l'absence d'une entente sur le calcul du plafond de compensation annuelle, le montant de la compensation correspond aux versements effectués par l'ARC, auxquels les coûts liés à la gestion des litiges ont été ajoutés. Toutefois, ce montant sera ajusté rétroactivement au 1er janvier 2013 lorsqu'une nouvelle entente sera conclue entre Revenu Québec et l'ARC.

Investissements en immobilisations

Les investissements liés aux ressources informationnelles, immobilières et matérielles permettent la réalisation des projets de développement et des activités de maintien de l'infrastructure. Ces investissements constituent un levier de transformation pour Revenu Québec et lui permettent de répondre plus efficacement aux attentes de sa clientèle et de réaliser ses objectifs stratégiques.

Pour l'exercice 2014-2015, les investissements en immobilisations de Revenu Québec ont totalisé 105,3 millions de dollars, ce qui représente une légère baisse par rapport aux 114,9 millions de dollars investis au cours de l'exercice précédent.

TABLEAU 16 **Investissements en immobilisations**

	(En milliers de dollars)			(En pourcentage)	
	Investissements 2012-2013	Investissements 2013-2014[1,2]	Investissements 2014-2015[1]	Variation 2014-2015 / 2013-2014	
Immobilisations					
Ressources informationnelles	97 577	93 225	72 447	- 20 778	- 22,3
Ressources immobilières	10 584	21 350	32 274	10 924	51,2
Ressources matérielles	5 298	311	573	262	84,2
Total	**113 459**	**114 886**	**105 294**	**- 9 592**	**- 8,3**

1. Les coûts en investissements incluent les coûts administratifs.
2. Certaines données de 2013-2014 ont été reclassées pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2014-2015.

Les investissements en ressources informationnelles se sont élevés à 72,4 millions de dollars pour l'exercice 2014-2015, comparativement à 93,2 millions de dollars en 2013-2014. La diminution des investissements est attribuable au report de certains projets d'envergure.

Depuis quelques années, Revenu Québec a intensifié ses investissements en gestion immobilière pour remédier à la désuétude des infrastructures existantes et pour regrouper le personnel afin d'accroître l'efficacité et l'efficience des ressources. En 2014-2015, ces investissements ont atteint 32,3 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 10,9 millions de dollars par rapport aux investissements effectués au cours de la précédente année. L'augmentation s'explique principalement par la fin des travaux liés à deux projets majeurs : la centralisation de personnel à Laval et le transfert de l'ensemble des activités du traitement massif dans une nouvelle bâtisse à Québec.

Ressources informationnelles

À Revenu Québec, de nombreux projets et de nombreuses activités sont étroitement liés aux ressources informationnelles. Les ressources informationnelles peuvent être autant des ressources humaines que matérielles ou financières. Ces ressources sont mises à profit dans les activités de traitement de l'information de l'organisation et permettent à celle-ci d'accomplir sa mission, de prendre des décisions ou de résoudre des problèmes. En 2014-2015, Revenu Québec a eu près de 22,1 millions de visites sur son site Internet, et quelque 53,8 millions de transactions ont été effectuées par voie électronique.

Revenu Québec a entrepris une transformation majeure en matière de ressources informationnelles afin de fortifier sa position de partenaire stratégique auprès de ses diverses clientèles et, ainsi, de contribuer davantage à l'atteinte de ses objectifs. Les exigences relatives aux ressources informationnelles augmentent constamment. Par conséquent, il importe que Revenu Québec soit un meneur en matière de ressources informationnelles et qu'il effectue des changements à ses infrastructures et à ses services afin de satisfaire ses clientèles. Pour ce faire, il s'est donné les moyens de s'améliorer constamment tout en respectant les bonnes pratiques de gestion des ressources informationnelles. Parmi les solutions qu'il a mises en œuvre pour accroître l'efficience et l'efficacité de ces ressources figure la réalisation de projets de développement informatique de moins grande envergure permettant de livrer en continu des incréments de produits et de services d'une plus grande valeur et dans des délais raccourcis. Ce mode de réalisation de projet permet à Revenu Québec d'être toujours en mesure de répondre aux besoins prioritaires de sa clientèle.

Gouvernance

Pour améliorer ses pratiques de gouvernance, l'organisation mise entre autres sur deux démarches parallèles et complémentaires.

D'une part, Revenu Québec s'est doté d'une vision d'affaires, laquelle l'aiguille sur les solutions futures à retenir. Pour concrétiser cette vision, il a élaboré une feuille de route qui décrit, à un niveau macroscopique, la séquence optimale de réalisation de projets. Cette feuille de route facilite la priorisation des investissements et, par le fait même, l'élaboration des plans d'investissement annuel et triennal en ressources informationnelles.

D'autre part, Revenu Québec a également revu certains processus relatifs à l'élaboration des plans d'investissement annuel et triennal en ressources informationnelles, ce qui lui permet d'effectuer une gestion plus dynamique de son portefeuille de projet et d'investissement. Parmi les nouveautés figurent le concept de réserve, qui permet le démarrage de projets en cours d'année, et la révision du processus de cotation, qui est mieux adapté aux différentes étapes des dossiers cotés, tels une opportunité, un dossier d'affaires, un petit projet ou un projet d'envergure, et qui démontre les priorités de l'organisation. Enfin, la structure des plans d'investissement a été revue, ce qui permet à l'organisation de suivre le cheminement d'une opportunité vers la réalisation d'un projet. De plus, le cadre de gestion du portefeuille de projet et d'investissement a été actualisé et inclut l'ensemble de ces nouveaux processus.

Par toutes ces actions, Revenu Québec vise l'efficience, la pertinence et la flexibilité en vue de concrétiser sa vision d'affaires, conformément aux meilleures pratiques.

La gouvernance des ressources informationnelles s'appuie aussi sur un bureau de projets, qui assure l'application cohérente des outils de gouvernance, garantit un suivi rigoureux des projets et offre un accompagnement dans le développement des bonnes pratiques.

Réalisations

Revenu Québec traite massivement de l'information fiscale à l'aide de ses systèmes de mission, que ce soit pour la perception des impôts et des taxes ou l'administration des programmes sociofiscaux.

Par ailleurs, Revenu Québec intervient auprès de partenaires privés externes, comme les institutions financières et les concepteurs de logiciels, et auprès de plusieurs partenaires gouvernementaux qui ont besoin de données fiscales pour administrer leurs programmes sociaux.

Cette année, les ressources informationnelles ont contribué largement à améliorer les services que Revenu Québec offre à son personnel et à sa clientèle.

Salle de presse

La salle de presse du site Internet de Revenu Québec vise à répondre aux besoins particuliers des représentants des médias. En plus de permettre une navigation facile et efficace, elle met à leur disposition des images et des vidéos de qualité sur différents thèmes, libres de droits et téléchargeables. La réorganisation de l'information existante et l'ajout de la nouvelle sous-section Statistiques ont permis de faciliter les communications entre l'organisation et les journalistes. En effet, la nouvelle ergonomie du site, plus conviviale que l'ancienne, a entraîné une diminution des appels des journalistes au service à la clientèle. Ces derniers peuvent maintenant communiquer directement avec les porte-parole de l'organisation.

Il est à noter que l'innovation était au cœur de la création de la salle de presse. L'utilisation de l'infonuagique et de logiciels libres a permis de satisfaire pleinement les besoins énoncés, dans un échéancier serré.

Aide-mémoire entreprises-particuliers

L'aide-mémoire entreprises-particuliers est un outil conçu pour les préposés aux renseignements en contact avec la clientèle des entreprises et celle des particuliers afin que leur prestation soit bonifiée. Cet outil est facile à utiliser parce que la navigation y est intuitive. La vitesse avec laquelle s'effectuent désormais les recherches d'information permet aux préposés de transmettre aux contribuables une réponse juste et complète plus rapidement qu'avant. De plus, les informations peuvent être mises à jour par les rédacteurs, grâce à un processus d'approbation intégré. Cet outil respecte le principe d'utilisation des fonctionnalités natives d'un logiciel (moteur de recherche et gestion de contenu) et répond aux besoins des préposés, ce qui réduit grandement les coûts de développement et de maintenance.

Mon dossier citoyen à Revenu Québec – volet Procuration

Revenu Québec s'est engagé à simplifier la gestion des mandats, des procurations et des autorisations pour le citoyen. C'est pourquoi il a actualisé l'offre de services aux citoyens en tenant compte des besoins déterminés et en privilégiant l'utilisation des services en ligne. Les citoyens peuvent maintenant gérer un mandat donné à d'autres citoyens ou à un représentant professionnel, et consulter les mandats reçus ou donnés à un tiers. Le déploiement de ce service contribue à enrichir l'offre du gouvernement en ligne et à diminuer l'utilisation d'autres modes de prestation de services. Revenu Québec a réalisé ce projet à l'aide de technologies récentes et déjà en place dans l'organisation, et en a profité pour mettre en pratique la méthode agile pour certains composants de développement. Il a d'ailleurs été reconnu pour sa réussite dans l'application des principes agiles.

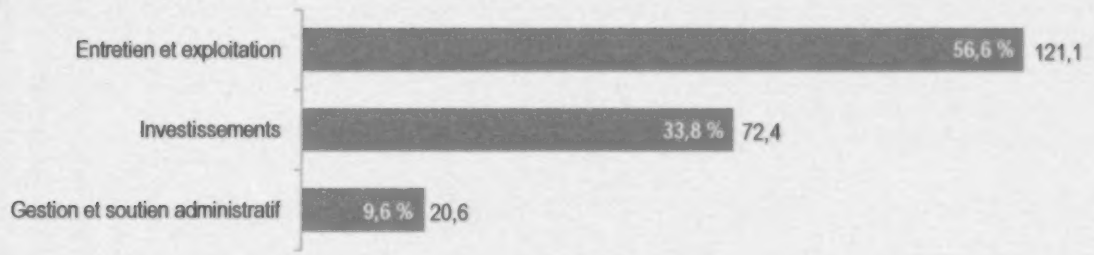
Offre de services électroniques aux entreprises – site informationnel

L'évolution d'Internet et des technologies de l'information est constante et très rapide. Par conséquent, toute organisation doit apporter des améliorations à ses systèmes pour éviter notamment la désuétude de ses services en ligne.

La section Entreprises du site Internet de Revenu Québec n'avait pas fait l'objet de modifications importantes depuis 2002. C'est pourquoi le projet Offre de services électroniques aux entreprises était essentiel en vue de faire de Revenu Québec une organisation publique d'avant-garde en matière de services à la clientèle. Le principal objectif du projet était de rendre les entreprises les plus autonomes possible en leur permettant de trouver facilement de l'information sur le site Internet, notamment en ce qui concerne leurs obligations envers Revenu Québec et leurs droits. La section Entreprises modernisée comprend plusieurs nouveautés, dont une nouvelle arborescence, une interface de navigation plus claire et plus d'un millier de pages d'information simplifiées dans un format revu permettant d'améliorer les fonctions de recherche. Ce projet promeut donc la prestation électronique de services et bonifie tous les services offerts aux entreprises. De plus, il a permis à l'organisation de développer des compétences dans la gestion de contenu en intégrant à son site de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux processus.

Pour 2014-2015, les coûts réels en ressources informationnelles s'élèvent à 214,1 millions de dollars. Le graphique 2 illustre la répartition de cette somme selon différentes catégories.

GRAPHIQUE 2 **Répartition des coûts réels en ressources informationnelles pour 2014-2015**



Prix

Le 18 septembre 2014, le Forum des communicateurs gouvernementaux a décerné à Revenu Québec le prix Zénith dans la catégorie Site Internet pour la création de sa nouvelle salle de presse. Les membres du personnel travaillant dans le domaine des communications et des relations publiques et dans celui des technologies de l'information ont travaillé de concert à cette création.

La remise de ce prix a été l'occasion de souligner le fruit d'un important travail d'équipe. Créée presque exclusivement grâce à l'apport de membres du personnel de l'organisation, la salle de presse du site Internet de Revenu Québec vise à répondre aux besoins particuliers des représentants des médias. Elle met à leur disposition une foule d'outils innovateurs ayant pour but de faciliter leur travail, le tout dans un environnement dynamique, moderne et convivial.

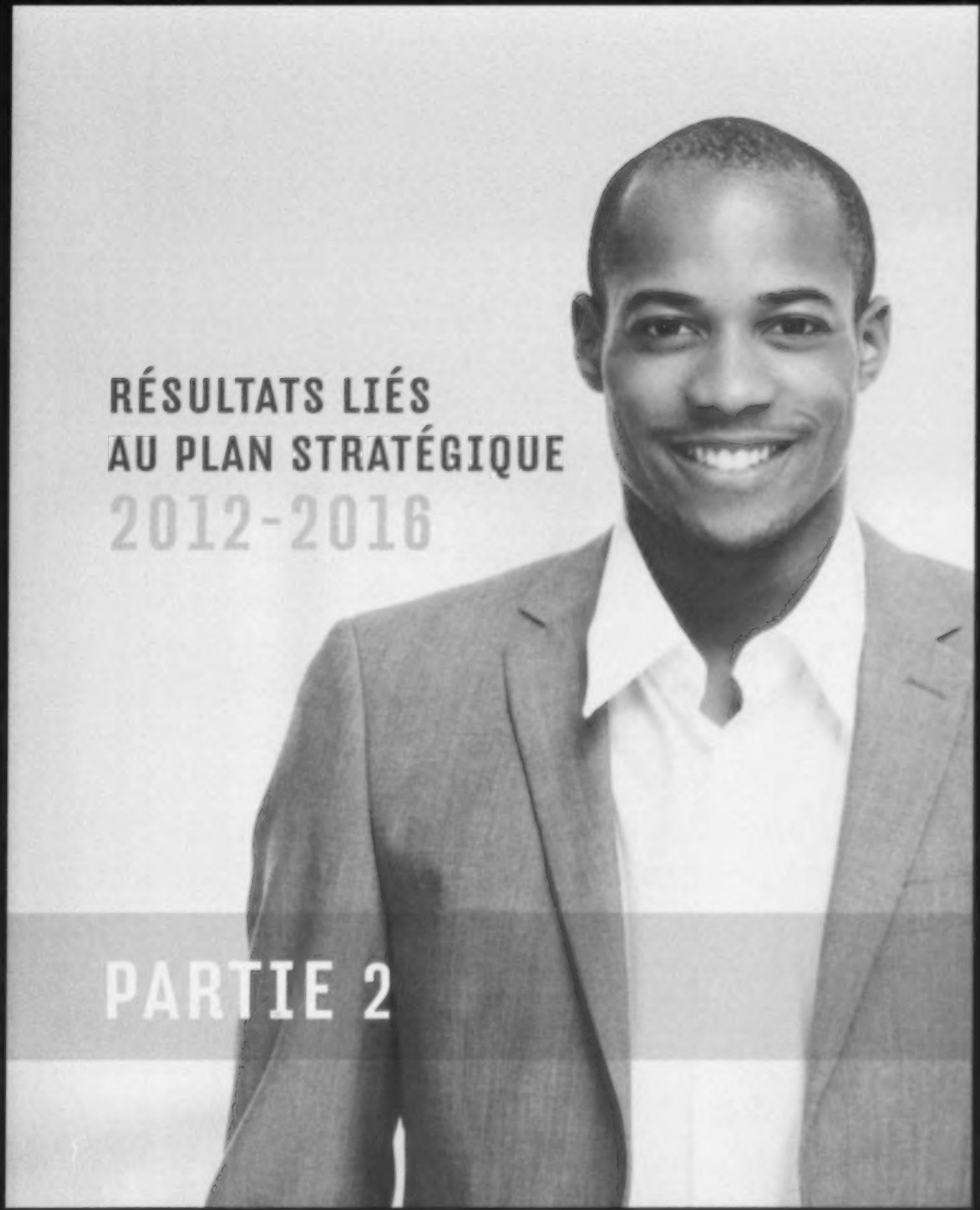
Ressources immobilières

Revenu Québec assure l'administration immobilière, l'exploitation et l'aménagement de ses 47 bureaux et entrepôts, ce qui représente plus de 330 000 mètres carrés d'espace occupé et 15 000 postes de travail aménagés. Les aménagements et les aires de travail répondent aux normes de santé, de sécurité et d'ergonomie, et offrent au personnel un environnement de travail productif.

Au cours de l'exercice 2014-2015, Revenu Québec a entrepris divers projets immobiliers. Il a notamment effectué

- l'ouverture d'un nouvel édifice au 1665, boulevard Hamel, à Québec, permettant le regroupement des activités de traitement massif (l'édifice permet d'accueillir plus de 450 personnes);
- l'expansion et le réaménagement des bureaux du 1990, 5e Rue, à Lévis, permettant le regroupement de tout le personnel de la Rive-Sud dans un seul édifice;
- l'aménagement d'un espace permettant le regroupement des services favorisant la santé ainsi que la construction de 38 nouvelles salles de réunions à l'édifice de Marly;
- l'ouverture et l'aménagement d'un nouvel édifice au 5, Place-Laval, permettant la centralisation des ressources travaillant au 705, chemin du Trait-Carré, au 577, boulevard Henri-Bourassa et au 1, 3 et 4, Place-Laval (au total, 1 800 nouveaux postes de travail ont été aménagés);
- l'expansion et la revitalisation des bureaux à Rouyn-Noranda;
- l'expansion du 1600, boulevard René-Lévesque Ouest, permettant d'accueillir 50 ressources supplémentaires;
- l'expansion, le réaménagement et la centralisation du personnel au 2144, rue King Ouest, à Sherbrooke, permettant d'accueillir 56 ressources supplémentaires;
- l'expansion au Centre de commerce mondial de Montréal, permettant l'ajout de 90 postes de travail;
- le réaménagement de plus de 400 postes de travail au village olympique.

De plus, Revenu Québec assure l'application des mesures de contrôle des accès et de sécurité physique pour l'ensemble de ses édifices. Ces mesures de contrôle se traduisent par des contrôles d'accès et de la surveillance par caméras ainsi que par la présence d'agents de sécurité.



RÉSULTATS LIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016

PARTIE 2

La présente partie fait état des résultats obtenus en ce qui a trait aux orientations et aux objectifs inscrits au *Plan stratégique 2012-2016* de Revenu Québec. Ce plan s'articule autour de deux grands enjeux :

- l'équité fiscale;
- l'efficacité.

Enjeu 1	Équité fiscale
Orientation 1.1	Offrir des services de qualité pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales
Objectif 1.1.1	Développer une relation positive avec la clientèle

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Atteindre un taux optimal de satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services	• Particuliers : 92,1 % • Entreprises : 85,7 %

De 2000 à 2012, Revenu Québec a réalisé, approximativement tous les trois ans, un sondage auprès du grand public sur les attentes et la satisfaction des utilisateurs de ses services. Depuis 2012, le sondage est réalisé annuellement, en alternance auprès de la clientèle des particuliers et de celle des entreprises. L'échelle de mesure du sondage a également été modifiée en vue de permettre une meilleure analyse de l'évolution future de la satisfaction. Le taux de satisfaction de 92,1 % pour les particuliers obtenu en 2014 est de 5,2 points de pourcentage supérieur à celui de 86,9 % obtenu en 2012. Quant au taux de 85,7 % pour les entreprises obtenu lors du sondage de 2013, il ne peut pas être comparé avec ceux des sondages antérieurs, mais il pourra l'être avec celui du sondage qui sera effectué en juin 2015.

Objectif 1.1.1	Développer une relation positive avec la clientèle

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Avoir adopté une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et atteindre les objectifs qu'elle contient	Adoption d'une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et suivi de l'atteinte des objectifs	• La nouvelle déclaration est entrée en vigueur le 1er avril 2013 • Les résultats sont présentés à la partie 3

Dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, Revenu Québec s'engage à offrir à ses clientèles un service de grande qualité et à répondre à des normes de service précises. Ces engagements s'appuient sur des principes de respect, de collaboration et de présomption de la bonne foi. La partie 3 présente les résultats de ces normes de service.

Revenu Québec est également membre du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO), qui a été créé en 2000 dans une volonté d'amélioration des services aux citoyens. Bien que leurs missions respectives les distinguent et qu'ils travaillent dans des contextes parfois assez différents, les grands organismes offrent tous des services directs à la population, et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes du CEGO partagent la même finalité, soit celle d'offrir un service de qualité aux citoyens. C'est dans cette perspective que certains des organismes membres du CEGO ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. L'annexe 3 présente les résultats relatifs à la clientèle des particuliers de Revenu Québec comparés à ceux de ces organismes.

Enfin, Revenu Québec reçoit et traite de nombreux renseignements. Pour mener à bien sa mission et en raison du caractère confidentiel des renseignements qu'il détient sur les citoyens et les entreprises, il met en place des mesures rigoureuses de protection et de sécurité de l'information concernant, entre autres,

- le contrôle des droits d'accès de son personnel aux renseignements confidentiels contenus dans les systèmes informatiques, ces droits variant en fonction de la nature des tâches de chaque personne;
- la collecte, l'utilisation, la conservation et la destruction des renseignements afin que leur confidentialité puisse être assurée tout au long de leur cycle de vie;
- la communication des renseignements confidentiels par des moyens sécurisés;
- la protection des systèmes et des équipements informatiques, comme les postes de travail;
- le contrôle de l'accès aux locaux;
- la gestion des documents et des dossiers papier;
- la journalisation des accès et le contrôle périodique de la consultation des fichiers.

Ces mesures permettent de soutenir Revenu Québec dans la réalisation de ses mandats et de maintenir la confiance des contribuables.

Objectif 1.1.2	Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
31 mars 2013 : Avoir adopté des plans d'amélioration des services et de simplification des démarches de la clientèle	Adoption des plans et suivi des travaux réalisés	• Sur 23 recommandations du rapport *Simplifier et mieux réglementer* du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, 19 mesures ont été réalisées • Plusieurs mesures visant l'amélioration des services et la simplification des démarches de la clientèle des entreprises et des particuliers ont été réalisées
31 mars 2016 : Avoir réalisé les mesures prévues aux plans		

Revenu Québec accorde une grande importance à la réduction du fardeau administratif des entreprises. En 2014-2015, l'organisation a poursuivi la mise en œuvre du rapport *Simplifier et mieux réglementer* du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative en ce qui concerne les recommandations qui lui ont été faites.

Ces recommandations constituent des mesures concrètes visant à réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises, en particulier celui des PME. À titre d'exemple, Revenu Québec a mis en ligne, en novembre 2014, une version modernisée de la section Entreprises de son site Internet dans laquelle la section Démarrage d'entreprise a été bonifiée. La page 90 contient plus d'information à ce sujet.

Dans son *Plan stratégique 2012-2016*, Revenu Québec s'est engagé à améliorer la qualité de ses services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants. Cet engagement se traduit par l'adoption de plans d'amélioration des services et de simplification des démarches des particuliers et des entreprises 2012-2016. Ces plans en sont à leur dernière année de réalisation, et les travaux avancent bien.

Pour améliorer la qualité des services et faciliter les démarches de la clientèle des particuliers, Revenu Québec a poursuivi la révision de l'organisation du travail des agents affectés aux dossiers fiscaux. Ainsi, les agents ont été regroupés selon leur expertise, et les ressources ont été formées, ce qui a permis de mieux répondre aux besoins de la clientèle. Par ailleurs, les agents affectés aux dossiers sociofiscaux ont été formés sur plus d'un programme, ce qui a favorisé l'instauration d'une approche multiprogramme.

Pour faciliter les échanges avec la clientèle des entreprises et assurer un traitement équitable des dossiers, Revenu Québec a uniformisé les outils de vérification suivants relatifs aux taxes à la consommation, à l'impôt des sociétés et aux retenues à la source :

- le plan de vérification, qui permet au vérificateur d'établir les bases sur lesquelles s'amorcera la vérification, notamment en précisant la nature de la vérification, l'étendue des procédures de vérification et le calendrier prévu;
- le questionnaire d'entrevue initiale, qui permet de faciliter le premier contact avec le représentant de l'entreprise vérifiée.

Ces outils ont pour but d'assurer l'équité pour les entreprises vérifiées, de favoriser une meilleure collaboration avec les entreprises et d'accroître l'efficacité des activités de vérification ainsi que les activités de contrôle de la qualité.

Depuis 2013, les vérificateurs remettent aux entreprises et aux particuliers en affaires la dépliant *Vos droits et vos obligations à l'égard d'une vérification fiscale* (CON-366) lors d'une première rencontre, ce qui favorise le rapprochement entre l'organisation et la clientèle. Par ailleurs, conformément à l'engagement de Revenu Québec d'évaluer la qualité de sa démarche, des consultations téléphoniques ont été réalisées à l'automne 2014 auprès d'entreprises et de particuliers en affaires ayant fait l'objet d'une vérification à leur lieu d'affaires. Le taux de satisfaction globale des répondants concernant la démarche de vérification est de 81,1 %. D'autres consultations téléphoniques seront effectuées au cours des prochaines années pour permettre à Revenu Québec d'atteindre ses objectifs d'amélioration continue de ses services. Grâce à ces consultations, les vérificateurs ont été sensibilisés à l'importance de maintenir une relation harmonieuse avec les contribuables et les mandataires.

Objectif 1.1.2	Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2016, augmenter l'utilisation des services en ligne	Taux d'utilisation des principaux services en ligne	
Déclaration de revenus des particuliers de 50 % à 60 %		76,6 %
Déclaration de revenus des sociétés de 61 % à 75 %		62,1 %
Déclaration de retenues à la source de 54 % à 65 %		61,8 %
Déclaration de taxes de 32 % à 50 %		42,1 %
Paiement en ligne de 28 % à 35 %		30,8 %
Dépôt direct de 50 % à 65 %		72,7 %

Les taux d'utilisation des divers services en ligne augmentent d'année en année. C'est pourquoi Revenu Québec a réalisé des travaux lui permettant de concrétiser sa volonté d'offrir des services de plus en plus performants et simplifiés, tant d'un point de vue informationnel que transactionnel. L'utilisation des services en ligne est favorisée

grâce à une offre élargie (plus de 100 services transactionnels sont maintenant accessibles dans l'espace personnalisé offert à la clientèle), à des améliorations apportées au site informationnel, ainsi qu'à d'autres mesures prises pour améliorer la qualité, la convivialité et la disponibilité des services existants.

Revenu Québec a également bonifié sa prestation électronique de services offerts aux citoyens, notamment en leur permettant de s'inscrire au dépôt direct pour le versement de la pension alimentaire et de gérer leurs procurations et leurs autorisations. Par ailleurs, Revenu Québec étudie l'utilisation obligatoire d'un code d'accès pour la production d'une déclaration de revenus en ligne et permettra au citoyen qui produit sa déclaration de revenus lui-même de façon électronique de s'authentifier au moyen de son numéro d'assurance sociale et de sa date de naissance. Cette action permettra l'élimination de l'envoi massif de codes d'accès, de codes de téléchargement et de bordereaux de paiement.

Revenu Québec a apporté des améliorations à son site Internet dans l'objectif d'en faire le mode de prestation de services que privilégieront ses clientèles pour communiquer avec lui. La section Entreprises du site Internet a été revue en novembre 2014. Parmi les améliorations visibles figurent une nouvelle architecture de navigation et de contenu facilitant le repérage de l'information, une présentation plus aérée et moderne, un accès aux services transactionnels depuis toutes les pages, ainsi qu'un accès plus rapide aux rubriques concernant les sujets importants du moment. De plus, l'information fiscale disponible en ligne a été bonifiée. Le projet d'amélioration du site Internet de Revenu Québec est détaillé à la partie Ressources informationnelles, à la page 47.

Revenu Québec a également bonifié son site Internet en ajoutant des services à l'espace Mon dossier pour les représentants professionnels. Voici les avantages qui sont désormais offerts à ces représentants :

- Ils peuvent maintenant consulter les déclarations de revenus, les données fiscales, les avis de cotisation et les demandes de remboursement anticipé de leurs clients appartenant à la clientèle des particuliers. De plus, ils peuvent consulter le relevé de compte, les déclarations de revenus, de taxes et de retenues à la source de leurs clients appartenant à la clientèle des entreprises.
- Ils peuvent maintenant transmettre des déclarations de revenus par Internet ainsi que télécharger des renseignements fiscaux propres aux particuliers leur ayant confié leur code d'accès (sans consultation préalable) grâce à la mise en ligne d'une nouvelle démarche d'inscription et d'accréditation.
- Depuis novembre 2014, ils peuvent renouveler leur accréditation en ligne. D'ailleurs, depuis cette date, les demandes de renouvellement d'accréditation peuvent également être transmises en ligne.

Objectif 1.1.5	Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.	
Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2015, avoir développé et mis en place des mesures en vue d'améliorer la fiabilité et la qualité des informations transmises à la clientèle	Mise en place d'une méthode continue d'évaluation de la fiabilité et de la qualité des renseignements fournis à la clientèle	Travaux pour standardiser la qualité des renseignements fournis par téléphone

Revenu Québec a le souci de fournir une information fiable dans le but de favoriser la conformité fiscale. Ainsi, il s'est doté, en avril 2012, de plans d'action sur la qualité des renseignements téléphoniques fournis aux clientèles des entreprises et des particuliers. À cet égard, pour assurer la qualité des appels téléphoniques provenant de l'une ou l'autre clientèle, il a réalisé des travaux relatifs au processus d'écoute téléphonique, dont un projet pilote ayant

permis de tester un nouveau système d'enregistrement simultané des appels et des écrans affichés par les agents. Ce système permettra aux agents du service à la clientèle de développer des compétences et sera un bon outil d'enquête en cas de menaces proférées contre des agents ou l'organisation. Le projet pilote a permis de démontrer le bon fonctionnement du système et de planifier son utilisation aux fins d'assurances qualité des appels en 2015-2016.

Pour la clientèle des particuliers, Revenu Québec a mis en place une unité administrative responsable de l'assurance qualité. À cet effet, il a élaboré un cadre de gestion du processus intégré de gestion de la qualité. De plus, il a réalisé des diagnostics portant sur le processus d'écoute téléphonique en vigueur dans les centres des relations avec la clientèle (CRC) et sur les activités en assurance qualité qui y sont effectuées, ce qui a permis de mettre en évidence des pistes d'amélioration.

Par ailleurs, la clientèle des entreprises peut maintenant commenter par téléphone les services qu'elle reçoit. Cette mesure est détaillée à la partie *Allégement réglementaire et administratif*, à la page 60.

Par ces mesures, Revenu Québec démontre son engagement à offrir des renseignements justes et fiables afin de soutenir la clientèle dans l'accomplissement de ses obligations fiscales.

Objectif 1.1.3	Fournir une information fiable et adaptée sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Augmenter la proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	Proportion de la clientèle (particuliers et entreprises) ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits[1]	• Particuliers : 85,0 % • Entreprises : 85,0 %

1. Le terme *particuliers* inclut les particuliers en affaires, et le terme *entreprises* désigne les entreprises ayant produit une déclaration de revenus des sociétés.

Afin de favoriser l'autocotisation sur lequel repose le régime fiscal québécois, Revenu Québec mise sur la qualité de ses services à la clientèle, sur ses interventions de prévention et sur le développement de nouveaux services en ligne pour informer adéquatement les particuliers, les entreprises et leurs représentants sur leurs obligations fiscales ainsi que faciliter la production de leurs déclarations. Par ces actions, Revenu Québec aide les particuliers et les entreprises à respecter volontairement leurs obligations fiscales et les incite à transmettre leur déclaration de revenus dans les délais prescrits.

Orientation 1.2	Lutte contre l'évasion fiscale

Objectif 1.2.1	Poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Maintenir le nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées	Nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées	• Réalisation de plusieurs interventions auprès des particuliers et des entreprises, y compris la transmission de bilans et d'articles, la diffusion de messages téléphoniques ainsi que la tenue de séances d'information et de conférences • Diffusion de publications sur différents sujets fiscaux dans les sous-sections Prévention fiscale – Entreprises et Prévention fiscale – Particuliers du site Internet de Revenu Québec

Revenu Québec mène des interventions de prévention auprès des particuliers et des entreprises afin de les inciter à remplir leurs obligations fiscales. Il diffuse ainsi de l'information générale sur les modalités d'application des différentes mesures et obligations fiscales. Il informe également les clientèles pour lesquelles une problématique fiscale précise a été observée.

Au cours de l'exercice 2014-2015, Revenu Québec a tenu 112 séances d'information et conférences afin de transmettre de l'information sur différents sujets fiscaux. Il a ainsi pu communiquer avec près de 1 700 représentants de petites et moyennes entreprises, principalement des entreprises en phase de démarrage. Les séances d'information ont porté notamment sur les crédits d'impôt, la démarche d'entreprise et la fiscalité de certains types d'entreprises, tels que les entreprises agricoles, les entreprises de l'industrie culturelle et de l'industrie touristique ainsi que les organismes de bienfaisance enregistrés.

Revenu Québec a aussi tenu, pour la clientèle des particuliers, 43 séances d'information et conférences portant sur différents sujets fiscaux. Il a notamment présenté des conférences aux particuliers en affaires, aux aînés et retraités, aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux ainsi qu'aux artistes-auteurs et aux personnes handicapées. De plus, il a donné des séances d'information concernant l'activité québécoise à l'époque étudiée (GEC).

Par ailleurs, Revenu Québec a participé à 19 salons, dont le Salon national de la franchise et des occasions d'affaires, le Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec, le Congrès annuel et salon professionnel de l'Association canadienne de la paie, le Salon Stratégies PME 2015, le Salon VISEZ GRAND, le Salon des aînés, le salon Expo RREMT, le Congrès annuel de l'Association des camps du Québec, le Congrès du Barreau ainsi que le Salon FADOQ.

Revenu Québec a établi un partenariat avec l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS), l'Association du camionnage du Québec (ACQ) et l'Association canadienne de la paie (ACP) pour la réalisation d'activités de prévention auprès de leurs membres. De plus, en partenariat avec une association en construction, il a préparé une chronique sur le crédit d'impôt Logiflèche qui a été diffusée dans un bulletin.

Revenu Québec a transmis près de 5 900 lettres de prévention et de sensibilisation portant sur les sujets fiscaux suivants :

- le statut d'un travailleur et les avantages accordés au personnel dans les établissements de santé et de services sociaux;
- la production de la déclaration de revenus des sociétés et des particuliers;
- le crédit d'impôt pour solidarité et les critères d'admissibilité à ce crédit;
- le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés, les services liés aux repas et les critères d'admissibilité de ces derniers au crédit.

De plus, en collaboration avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 65 239 prestataires de l'aide financière de dernier recours ont reçu une lettre les informant qu'ils pouvaient bénéficier du crédit d'impôt pour solidarité lorsqu'ils produisent leur déclaration de revenus. Le dépliant intitulé *Programme Allocation-logement* (IN-165) leur a aussi été envoyé.

Par ailleurs, il s'ajoute le contenu de la publication *Les grandes lignes du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés* (IN-151) ainsi que des formulaires *Revenus d'entreprise et de profession* (TP-80) et *Demande de remboursement d'une déclaration de revenus* (TP-1.R).

Revenu Québec s'est aussi adressé aux préparateurs de déclarations ainsi qu'aux concepteurs de logiciels pour les sensibiliser à certains sujets fiscaux. Pour soutenir la production des déclarations de revenus dans le cadre du Programme des bénévoles, il a assuré le suivi des inscriptions au programme ainsi que la formation de 3 940 bénévoles (par webinaire). Il a envoyé des trousses documentaires aux 374 organismes et aux bénévoles. De plus, il s'est adressé aux concepteurs de logiciels pour leur donner des informations supplémentaires relativement aux règles d'imposition de la prestation de décès.

Revenu Québec a également diffusé des articles et des publications sur des sujets fiscaux dans les sous-sections Prévention fiscale – Entreprises et Prévention fiscale – Particuliers de son site Internet. Voici les résultats qui ressortent de cette diffusion et plus de détails concernant le contenu de ces articles et publications :

- L'information parue dans la sous-section Prévention fiscale – Entreprises a fait l'objet de près de 36 500 consultations et portait notamment sur
  - l'obligation pour les fournisseurs de services de paie d'inscrire le nom de l'employeur ainsi que son numéro de compte sur les relevés et les sommaires;
  - les avantages accordés aux employés pour l'utilisation personnelle d'un véhicule à moteur;
  - les obligations fiscales des entreprises de services d'aménagement paysager.
- L'information publiée dans la sous-section Prévention fiscale – Particuliers et dans certaines sections a fait l'objet de près de 19 500 consultations et portait notamment sur
  - les mesures d'assouplissement relatives au crédit d'impôt pour solidarité (CIS);
  - le traitement d'une demande de crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés lorsque la déclaration de revenus de l'année pour laquelle les versements anticipés se rapportent n'a pas été produite;
  - le vol d'identité et la façon d'accéder rapidement à la page Hameçonnage et vol d'identité;
  - les cas où le formulaire *Demande de redressement* (TP-1.R) n'est pas requis pour présenter une demande de modification d'une déclaration déjà transmise.

Revenu Québec a aussi diffusé des messages lors de la mise en attente de la clientèle qui a communiqué avec lui par téléphone. Plus particulièrement,

- les messages destinés à la clientèle des entreprises portaient sur l'achat d'un bien ou d'un service dans Internet, la cotisation insuffisante au Régime de rentes du Québec (RRQ) ou au Régime québécois d'assurance parentale (RQAP), l'application de la TPS/TVH et de la TVQ pour les services de déménagement et l'obligation pour les fournisseurs de services de paie d'inscrire le nom de l'employeur ainsi que son numéro de compte sur les relevés et les sommaires;
- les messages destinés à la clientèle des particuliers portaient sur la modification d'une déclaration de revenus déjà transmise, le crédit d'impôt pour solidarité et le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés (un message concernant les versements anticipés de ce crédit a notamment été diffusé sur la ligne téléphonique Info-résidence, réservée aux administrateurs de résidences privées pour aînés).

Objectif 1.2.2	Accroître et améliorer les activités de contrôle	
Résultats visés	**Indicateurs**	**Travaux en cours**
D'ici 2016, avoir implanté des mesures innovantes en matière de contrôle fiscal	Mesures implantées et leurs résultats	• Attestation de Revenu Québec • Rénovation résidentielle • Facturation obligatoire • Taxi • Contrôle fiscal en amont et interactif • Marchés financiers • Paiements transfrontaliers et paradis fiscaux

Attestation de Revenu Québec

L'attestation de Revenu Québec est délivrée lorsqu'une entreprise soumissionnaire a produit les déclarations et les rapports exigés par les lois fiscales québécoises et qu'elle n'a pas de compte en souffrance payable en vertu de ces lois. Pour l'exercice qui se termine le 31 mars 2015, 59 538 attestations ont été délivrées et seulement 6 % d'entre elles ont nécessité une régularisation de dossier, ce qui laisse supposer que la plupart des entreprises respectent leurs obligations fiscales de manière volontaire. Depuis que l'exigence d'obtenir une attestation de Revenu Québec est entrée en vigueur en juin 2010, près de 210 000 attestations de Revenu Québec ont été délivrées.

Grâce à cette exigence, qui permet de réaliser un contrôle en amont, 73,4 millions de dollars de créances fiscales ont fait l'objet de paiements ou d'ententes de paiement en 2014-2015, pour un total de plus de 248 millions de dollars depuis juin 2010.

Il est à noter que l'attestation de Revenu Québec fait partie des conditions qu'une entreprise doit respecter pour obtenir l'autorisation de l'Autorité des marchés financiers (AMF) de pouvoir conclure un contrat ou un sous-contrat de services ou de travaux de construction d'une valeur minimale de 5 millions de dollars (seuil révisé le 24 octobre 2014), et ce, depuis la sanction de la Loi sur l'intégrité en matière de contrats publics (2012, chapitre 25), le 7 décembre 2012.

Rénovation résidentielle

Au cours de l'exercice 2014-2015, Revenu Québec a poursuivi ses interventions sur des chantiers de rénovation résidentielle, en collaboration avec la Régie du bâtiment du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail, afin de s'assurer de la conformité des entreprises travaillant sur ce type de chantiers et de sensibiliser les différents intervenants à la lutte contre l'évasion fiscale. Ces interventions se sont déroulées dans différentes régions du Québec, notamment dans les villes de Québec, de Trois-Rivières, de Montréal, de Laval et de Rimouski.

Les informations recueillies sur les chantiers ont permis à Revenu Québec d'effectuer, en 2014-2015, des travaux d'analyse et de vérification de différentes entreprises travaillant sur des chantiers de rénovation résidentielle. Depuis la mise en place du projet en avril 2011, plus de 3 600 interventions conjointes ont été réalisées.

Facturation obligatoire

Revenu Québec s'assure que les mesures de contrôle fiscal mises en place dans le secteur de la restauration, soit l'obligation de remettre une facture à leurs clients et de produire les factures avec un module d'enregistrement des ventes (MEV), sont respectées par les exploitants des établissements de restauration. Ainsi, au cours de l'année 2014-2015, Revenu Québec a réalisé 8 195 inspections, dont les résultats sont présentés en détail au tableau 22.

Pour cette même période, des amendes totalisant 1,1 million de dollars ont été imposées. De plus, Revenu Québec continue d'assurer le suivi des sommaires périodiques des ventes, qui doivent être transmis mensuellement par les restaurateurs. Ainsi, au cours de l'année 2014-2015, l'organisation a délivré des avis de cotisation à 4 837 usagers pour des pénalités de plus de 10,6 millions de dollars.

Selon les estimations de Revenu Québec, les mesures mises en place en 2014-2015 dans le secteur de la restauration ont généré des revenus supplémentaires inclus dans l'autocotisation de près de 260 millions de dollars.

Dans la continuité de ses efforts pour contrer l'évasion fiscale, Revenu Québec a entrepris les travaux qui permettront de commencer l'implantation de la facturation obligatoire et des MEV dans le secteur des bars dès le 2 septembre 2015.

Taxi

Revenu Québec continue d'évaluer la possibilité d'implanter une solution technologique dans le secteur du taxi. Pour ce faire, il collabore avec les intervenants de cette industrie. L'implantation d'une solution technologique pourrait assainir la concurrence entre les chauffeurs, les propriétaires et les intermédiaires de l'industrie du taxi, en permettant de détecter les situations de non-respect d'obligations fiscales.

Contrôle fiscal en amont et interactif

Afin d'appuyer la volonté du gouvernement de concevoir des modes d'échanges interactifs pour faciliter le respect des obligations fiscales, Revenu Québec a poursuivi, en 2014-2015, ses analyses sur le concept de contrôle fiscal interactif.

Le contrôle fiscal interactif consiste à effectuer des interventions automatisées lors de la transmission électronique de déclarations fiscales dans le but d'informer les contribuables ou les mandataires d'incohérences possibles dans ces déclarations et de leur permettre de les modifier, au besoin. Un tel contrôle en amont offrirait la possibilité de rajuster une déclaration avant qu'un avis de cotisation soit envoyé.

En 2014-2015, Revenu Québec a réalisé plus de 400 simulations de contrôle fiscal interactif auprès de groupes restreints de particuliers et d'entreprises, ce qui lui a permis d'évaluer les avantages potentiels qu'il pourrait tirer de ce type de contrôle fiscal.

Marchés financiers

Revenu Québec effectue des recherches et des analyses en collaboration avec les associations du secteur des marchés financiers dans le but d'améliorer le respect des obligations fiscales et l'autocotisation. Ces travaux permettent de bonifier l'information fiscale disponible relativement aux transactions de titres, par exemple la vente d'actions, d'obligations ou de fonds communs de placement. Une publication visant à rappeler les obligations fiscales en la matière a également été diffusée auprès de la clientèle et de leurs représentants.

Paiements transfrontaliers et paradis fiscaux

Revenu Québec effectue des travaux de recherche et d'analyse sur les paiements transfrontaliers et les placements dans les paradis fiscaux ainsi que dans le domaine de l'importation et de l'exportation. Ces activités lui permettent de

développer une expertise accrue en vue de détecter les stratagèmes d'évasion et d'évitement fiscaux dans un contexte où les échanges commerciaux internationaux croissent.

Objectif 1.2.2	Accroître et améliorer les activités de contrôle	
Résultats visés	**Indicateurs**	**Résultats obtenus**
Accroître les résultats des activités de contrôle fiscal à 3,3 milliards de dollars[1] en 2012-2013 et à 3,6 milliards de dollars[1] à compter de 2013-2014	Résultats des activités de contrôle fiscal	3,3 milliards de dollars en 2014-2015

1. La prévision pour 2014-2015 a été haussée à 3,8 milliards de dollars par le gouvernement du Québec dans le *Discours sur le budget 2014-2015*.

Bien que la majorité des contribuables s'acquitte volontairement de ses obligations fiscales, Revenu Québec doit réaliser des interventions de contrôle afin d'assurer le respect des lois fiscales et, ainsi, de protéger l'assiette fiscale.

Ces interventions, qui visent à récupérer les pertes fiscales, sont réalisées en privilégiant certaines orientations, notamment les suivantes :

- l'évaluation et la sélection de dossiers en fonction du risque fiscal;
- la spécialisation des activités selon les lois et les domaines d'expertise;
- le renforcement des contrôles et le développement de programmes ciblant certains secteurs ou stratagèmes pour accroître la couverture du risque fiscal.

Les activités de contrôle fiscal sont regroupées en deux grandes catégories, soit les activités régulières et les activités réalisées dans le cadre de projets spécifiques financés par le MFQ. Les activités régulières comprennent trois types d'interventions :

- les interventions en non-production qui visent les mandataires et les contribuables qui ont omis de produire leurs déclarations dans les délais prescrits;
- les interventions de vérification qui visent à assurer l'exactitude des déclarations soumises à Revenu Québec;
- les interventions liées aux divulgations volontaires, qui visent à encourager les mandataires et les contribuables à acquitter les droits et les intérêts exigibles en raison d'obligations fiscales non respectées.

Récupération fiscale

L'exercice 2014-2015 est le premier exercice complet suivant la fin du Plan de retour à l'équilibre budgétaire. Par conséquent, l'effectif qui avait été ajouté au cours des derniers exercices pour la mise en place de ce plan a été intégré à celui affecté aux activités de contrôle fiscal.

Au cours de l'exercice 2014-2015, les résultats des activités de contrôle fiscal ont atteint 3 279,4 millions de dollars, ce qui représente 87,0 % des prévisions.

TABLEAU 17 **Récupération fiscale – Résultats, variations et prévisions**

	Résultats		Variations		Prévisions	Variation entre résultats et prévisions	
	2013-2014[1]	2014-2015	2014-2015 / 2013-2014		2014-2015	2014-2015	
	(M$)	(M$)	(M$)	(%)	(M$)	(M$)	(%)
Activités régulières							
Non-production	281,4	315,4	34,0	12,1	209,9	105,5	50,3
Vérification[2]	2 965,8	2 407,1	- 558,7	- 18,8	2 886,6	- 479,5	- 16,6
Divulgations volontaires	53,5	63,2	9,7	18,1	58,0	5,2	9,0
Récupération indirecte	260,0	264,3	4,3	1,7	288,7	- 24,4	- 8,5
Total des activités régulières	**3 560,7**	**3 050,0**	**- 510,7**	**- 14,3**	**3 443,2**	**- 393,2**	**- 11,4**
Projets spécifiques financés par le MFQ							
Récupération directe	210,7	139,4	- 71,3	- 33,8	204,7	- 65,3	- 31,9
Récupération indirecte	116,6	90,0	- 26,6	- 22,8	120,5	- 30,5	- 25,3
Total des projets spécifiques financés par le MFQ	**327,3**	**229,4**	**- 97,9**	**- 29,9**	**325,2**	**- 95,8**	**- 29,5**
Total	**3 888,0**	**3 279,4**	**- 608,6**	**- 15,7**	**3 768,4**	**- 489,0**	**- 13,0**

1. La présentation des résultats a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2014-2015.
2. Les résultats de récupération fiscale en vérification incluent les résultats des activités de cotisation.

L'écart entre les résultats de 2014-2015 et ceux de 2013-2014 s'explique en grande partie par des circonstances exceptionnelles. En 2013-2014, des résultats exceptionnels non récurrents ont totalisé 281 millions de dollars. À l'inverse, en 2014-2015, deux règlements d'oppositions présentés par des contribuables pour des années antérieures ont totalisé 310 millions de dollars, ce qui a influencé les résultats à la baisse.

Le fait que les résultats attendus relativement aux projets spécifiques n'aient pas été atteints s'explique en partie par le démarrage tardif de certains nouveaux projets, tels que l'installation de MEV dans les bars ainsi que l'élargissement de l'exigence de l'attestation de Revenu Québec à certains contrats privés de construction et aux agences de placement de personnel.

TABLEAU 18 **Récupération fiscale par lois au 31 mars 2015**

	(En millions de dollars)				
	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes	Total
Activités régulières					
Non-production	86,2	21,6	94,5	113,1	315,4
Vérification	648,0	560,0	150,2	1 048,9	2 407,1
Divulgations volontaires	38,1	1,0	1,5	22,6	63,2
Récupération indirecte	117,1	31,1	13,7	102,4	264,3
Total des activités régulières	**889,4**	**613,7**	**259,9**	**1 287,0**	**3 050,0**
Projets spécifiques financés par le MFQ					
Récupération directe	59,8	28,1	18,6	32,9	139,4
Récupération indirecte	–	–	45,0	45,0	90,0
Total des projets spécifiques financés par le MFQ	**59,8**	**28,1**	**63,6**	**77,9**	**229,4**
Total	**949,2**	**641,8**	**323,5**	**1 364,9**	**3 279,4**

TABLEAU 19 **Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de récupération fiscale**

	2013-2014 (M$)	2014-2015 (M$)	Variation[1]
Encaissement fiscal[2]	2 810,8	2 715,6	- 95,2
Cotisations débitrices[3]	4 327,5	4 164,4	- 163,1
Taux d'encaissement[4]	65,0 %	65,2 %	0,2

1. Les variations de nombres sont en millions de dollars, alors que les variations de pourcentage sont en points de pourcentage.
2. L'encaissement fiscal inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de débours qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.
3. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de débours et des rajustements apportés aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années antérieures, qui sont présentés séparément).
4. Le taux d'encaissement est obtenu en divisant l'encaissement fiscal par les cotisations débitrices.

La prévision concernant le taux d'encaissement lié aux activités de récupération fiscale est fixée à 55 % des sommes cotisées durant l'exercice. Le taux d'encaissement pour l'exercice 2014-2015 se situe à 65,2 %, alors qu'il était de 65,0 % lors de l'exercice précédent. La prévision a donc largement été dépassée.

Rendement et coût des activités de contrôle fiscal

Pour l'exercice 2014-2015, le nombre total d'équivalents temps complet (ETC) utilisés dans les activités rattachées au contrôle fiscal a été de 3 613,3, soit 92,9 % de la prévision de 3 891 ETC établie au début de l'exercice. Le retard dans le démarrage de certains projets explique notamment cette sous-utilisation.

Le tableau 20 présente en détail la répartition des ETC utilisés.

TABLEAU 20 **Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC**

Activités de contrôle fiscal	(En ETC) 2012-2013[1]	2013-2014[1]	2014-2015
Activités régulières			
• Non-production	166,1	145,1	148,4
• Vérification	2 094,7	2 210,9	2 178,6
• Divulgations volontaires	26,4	28,7	23,4
Autres ETC[2]	739,1	826,5	940,9
Total des activités régulières	**3 026,3**	**3 211,2**	**3 291,3**
Projets spécifiques financés par le MFQ	**441,1**	**418,5**	**322,0**
Total – ETC directs[3]	**3 467,4**	**3 629,7**	**3 613,3**

1. La présentation des ETC des exercices 2012-2013 et 2013-2014 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2014-2015.
2. L'expression « autres ETC » regroupe notamment les percepteurs, les enquêteurs et les inspecteurs.
3. Le nombre d'ETC directs exclut le personnel affecté au soutien et à l'encadrement centralisés de même que celui affecté à l'administration de la TPS/TVH.

Le montant de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal se chiffre à 7,70 $.

Résultats en matière d'enquête, d'inspection et de poursuites pénales

Revenu Québec intervient pour prévenir, contrer et réprimer les infractions commises à l'égard des lois fiscales, et pour contribuer à la lutte contre les activités criminelles.

Pour ce faire, des activités d'enquête et d'inspection ainsi que d'autres activités de contrôle sont réalisées à l'issue desquelles des preuves suffisantes sont recueillies, ce qui permet de traduire les contrevenants devant la justice, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises et de leurs dirigeants, et de mener les procédures judiciaires à terme devant les tribunaux.

Dans le cadre de ses activités d'enquête, Revenu Québec agit à l'égard de tous types d'infractions à caractère économique ou financier, résultant de l'utilisation de stratagèmes de fraude entraînant des pertes de revenus importantes ou non pour l'État (dissimulation de revenus, fausses déclarations conduisant à des remboursements indus de taxes, fausses factures, contrebande de tabac et blanchiment de capitaux).

À cet égard, il a la responsabilité de traiter tous les renseignements relatifs à la fraude fiscale, notamment ceux provenant de ses directions générales, des corps policiers ou d'autres gouvernements et organismes. Il réalise des enquêtes conjointes avec ses principaux partenaires, soit la Sûreté du Québec, le Service de police de la Ville de Montréal, les autres services policiers sur le territoire québécois, l'Autorité des marchés financiers et différents ministères. Ces enquêtes conjointes peuvent également s'inscrire dans le cadre de programmes gouvernementaux, tels ACCES Tabac et Actions concertées contre les crimes économiques et financiers (ACCEF).

Revenu Québec administre aussi les programmes d'inspection dans les secteurs de la restauration, du tabac, du carburant et du contrôle des inscriptions à risque au fichier de la taxe de vente du Québec (activités commerciales). À compter de 2015-2016, il administrera également le programme d'inspection dans le secteur des bars.

Finalement, il informe la population des décisions judiciaires rendues afin de créer un sentiment de justice pour tous et, par conséquent, de dissuader les particuliers ainsi que les entreprises et leurs dirigeants tentés de contourner la loi en utilisant des stratagèmes illégaux.

Le tableau 21 présente les résultats en matière d'enquête.

TABLEAU 21 **Activités d'enquête**

	(En nombre)	
	2013-2014	2014-2015
Enquêtes		
Dossiers ouverts[1]	68	60
Dossiers en cours[2]	95	84
Dossiers transmis aux poursuites pénales	49	45
Moyens légaux		
Mandats de perquisition	224	101
Ordonnances de communication	n. d.	45
Mesures de recouvrement		
Ordonnances de saisie émanant des enquêtes	14	3
Ordonnances de saisie émanant de la vérification en milieu interlope	20	28

1. Nombre de dossiers ouverts dans la période visée.
2. Nombre de dossiers en cours d'enquête au 31 mars 2015.

Le tableau 22 présente les résultats relatifs aux inspections dans les secteurs de la restauration, du tabac et du carburant.

TABLEAU 22 **Activités d'inspection**

	(En nombre)			
	Restauration		Tabac	Carburant
	2013-2014	2014-2015	2014-2015	2014-2015
Inspections				
Inspections effectuées	9 237	8 195	3 720	5 625
Constats d'infraction délivrés	1 513	900	35	245
Avertissements	887	1 087	n. d.[1]	n. d.[1]
Taux de conformité	75,6 %	78,1 %	n. d.[1]	n. d.[1]
Signalements				
Signalements reçus[2]	1 153	1 037	37	8

1. Le système d'information de gestion est présentement en développement. Ce système permettra de présenter des informations de même nature que celles relatives au secteur de la restauration.
2. Tous les signalements sont traités.

Revenu Québec a intensifié le contrôle des inscriptions à risque en réalisant des inspections auprès des entreprises nouvellement inscrites au fichier de la taxe de vente du Québec. Du 17 novembre 2014 au 31 mars 2015, 527 inspections ont été effectuées. Une activité commerciale a été constatée dans 45 % des cas. L'inspection est un

outil de contrôle indispensable pour confirmer la présence d'une activité commerciale, intervenir rapidement dans les cas où il n'y en a pas et, ainsi, éviter des pertes à l'État.

Le tableau 23 présente le nombre de condamnations ainsi que le montant des amendes découlant d'activités d'enquête et d'inspection ainsi que d'autres activités de contrôle.

TABLEAU 23 **Condamnations et amendes découlant d'activités d'enquête et d'inspection ainsi que d'autres activités de contrôle**

	(En nombre)		(En millions de dollars)	
	Condamnations[1,2]		Amendes[3,4]	
	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015
Fraude fiscale				
Individus	37	66	6,7	9,3
Sociétés	9	38	2,4	40,2
Secteur de la restauration				
Individus	382	189	0,5	0,2
Sociétés	1 166	766	1,4	0,9
Loi concernant l'impôt sur le tabac				
Individus	1 825	1 828	37,2	45,5
Sociétés	15	15	0,2	0,1
Taxes sur les carburants				
Individus	101	75	0,1	0,1
Sociétés	607	572	0,4	0,3
Demandes péremptoires				
Individus	211	131	0,4	0,3
Sociétés	172	123	0,3	0,2
Non-production de déclarations de revenus de particuliers	4 179	3 529	2,7	2,1
Autres activités de contrôle	28	28	0,2	0,1
Total	8 942	7 358	52,5	98,3

1. Un individu et une société peuvent avoir été condamnés plus d'une fois.
2. Le nombre total de condamnations exclut les cas où il y a eu poursuites et pour lesquels il y a eu un acquittement, un arrêt de procédure à la demande du poursuivant ou un arrêt des procédures ordonné par la Cour.
3. Les montants des amendes incluent les montants de celles perceptibles à la suite de la reconnaissance de culpabilité d'un défendeur et de celles prononcées par la Cour ainsi que les frais et la contribution.
4. Les montants des amendes incluent des montants relatifs aux amendes liées à la TPS/TVH de 2,3 millions de dollars pour l'exercice 2013-2014 et de 7,0 millions de dollars pour l'exercice 2014-2015.

Le tableau 24 présente le nombre de personnes condamnées à une peine d'emprisonnement selon la durée.

TABLEAU 24 **Condamnations à des peines d'emprisonnement**

	(Le nombre)	
	Condamnations	
	2013-2014	2014-2015
Peines d'emprisonnement		
1 jour à 1 an moins 1 jour	4	17
1 an à 2 ans moins 1 jour	1	1
Total des peines d'emprisonnement	5	18

Objectif 1.2.3 **Améliorer les activités de recouvrement**

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Optimisation en continu du processus de recouvrement	Sommes encaissées	3 129 millions de dollars[1]
	Évolution des comptes à recevoir	Augmentation de 0,7 %. Au 31 mars 2015, les comptes débiteurs s'élevaient à 4 169,5 millions de dollars[2] comparativement à 4 141,0 millions de dollars[3] lors de l'exercice précédent
	Évolution de la dépense de mauvaises créances	Augmentation de 17,6 %. Au 31 mars 2015, la dépense de créances douteuses s'élevait à 674,0 millions de dollars comparativement à 573,0 millions de dollars au 31 mars 2014
Viser un coût unitaire optimal par dollar recouvré	Coût unitaire direct par dollar recouvré	2,42 ¢

1. Les sommes encaissées excluent des montants importants non récurrents qui s'élèvent à 236,3 millions de dollars.
2. Exclut le compte débiteur de 54,3 millions de dollars de l'ARC.
3. Exclut le compte débiteur de 62,6 millions de dollars de l'ARC.

Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires constitue l'une des responsabilités inhérentes à la mission de Revenu Québec. Les créances fiscales sont constituées des sommes d'impôt et de taxes qui sont dues à Revenu Québec par des citoyens ou des entreprises. Dans l'exécution de ce mandat, Revenu Québec gère un nombre important de dossiers de citoyens et d'entreprises, soit 1,1 million de dossiers liés aux créances fiscales et environ 3 700 dossiers liés aux créances alimentaires.

Recouvrement des créances fiscales

Revenu Québec entreprend généralement ses interventions par l'envoi d'un avis de recouvrement faisant état de la créance. Par la suite, il effectue, pour la majorité des dossiers, un appel téléphonique afin d'obtenir le paiement des sommes dues par les débiteurs concernés. Si aucune modalité de paiement ne peut être convenue, il procède au recouvrement par les moyens mis à sa disposition :

- les recours administratifs et judiciaires;
- la compensation fiscale, qui permet d'appliquer tout crédit disponible au paiement d'une créance fiscale plutôt que d'effectuer un remboursement;
- la compensation gouvernementale, qui permet de récupérer le paiement que doit effectuer un autre ministère ou organisme du gouvernement à un débiteur redevable de sommes à Revenu Québec;
- les mesures applicables en cas d'insolvabilité.

Lorsque ces moyens ne mènent pas au recouvrement de la créance, Revenu Québec peut déclarer cette créance irrécouvrable et procéder à sa radiation ou à son annulation conformément aux Règles relatives à la perception et à l'administration des revenus de l'État.

Dans le but de maximiser le recouvrement des créances fiscales, Revenu Québec a réalisé les actions suivantes en 2014-2015 :

- la révision en continu de la stratégie de recouvrement en modifiant les critères de répartition des dossiers de recouvrement entre les différents secteurs d'activité pour tenir compte des caractéristiques de l'inventaire des dossiers en constante évolution;
- le développement de la catégorisation des dossiers afin d'évaluer le potentiel de recouvrement des créances et, ainsi, d'aiguiller plus efficacement les dossiers vers le traitement approprié;
- l'amélioration de la priorisation des avis de recouvrement dans le but d'optimiser le nombre de dossiers réglés par avis.

Créances fiscales recouvrées et coût unitaire direct par dollar recouvré

Le tableau 25 présente les créances fiscales recouvrées.

TABLEAU 25 **Créances fiscales recouvrées**

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Prévisions (M$)	2 450,0	3 000,0	2 750,0
Créances fiscales recouvrées excluant les montants importants non récurrents (M$)	2 555,4	2 762,3	3 126,4
Créances fiscales recouvrées à l'égard des montants importants non récurrents (M$)	142,9	265,5	235,3
Créances fiscales recouvrées totales (M$)	2 791,3	3 027,8	3 353,7
Taux de réalisation des recettes fiscales prévues	104,4 %	100,2 %	113,6 %

En 2014-2015, Revenu Québec a recouvré 3,1 milliards de dollars de créances fiscales (incluant la TPS/TVH). Ce résultat est supérieur de 373,4 millions de dollars (13,6 %) à la prévision établie. La prévision des créances fiscales à recouvrer pour 2014-2015 a été déterminée en fonction des résultats de l'exercice 2013-2014, du nombre de ressources autorisées (1 284 ETC) et d'une progression des rendements de 2 %. En tenant compte des montants importants non récurrents de 235,3 millions de dollars, le total des créances recouvrées s'élève à 3,4 milliards de dollars.

En excluant les montants importants non récurrents, les créances fiscales recouvrées en 2014-2015 ont augmenté de 366,1 millions de dollars (13,3 %) par rapport à celles de l'an passé. En 2014-2015, Revenu Québec a utilisé 19 ETC de moins qu'en 2013-2014, ce qui a engendré une diminution de recettes estimée à 20 millions de dollars. Toutefois, cette diminution est plus qu'annulée en raison de l'augmentation des créances fiscales recouvrées de 386 millions de dollars, laquelle résulte des améliorations apportées par Revenu Québec à ses façons de faire.

Les résultats de l'année se sont traduits par des créances recouvrées par ETC de 2,4 millions de dollars comparativement à 2,1 millions de dollars en 2013-2014. Les créances recouvrées par ETC sont calculées sans tenir compte des montants importants non récurrents. Cette augmentation de 15 % se reflète dans le dépassement de la prévision et dans la hausse des créances fiscales recouvrées.

Le coût unitaire direct par dollar recouvré pour les créances fiscales a été de 2,42 ¢, ce qui est inférieur à la prévision de 2,73 ¢. Ce résultat s'explique par le dépassement de la prévision pour les créances fiscales recouvrées. Le coût unitaire direct par dollar recouvré était de 2,75 ¢ en 2013-2014. Les résultats et la prévision du coût unitaire excluent les montants importants non récurrents.

Radiations et annulations

Dans le cours de ses activités de recouvrement, Revenu Québec détermine que certaines créances sont devenues irrécouvrables. Une créance est déclarée irrécouvrable après l'application des mesures de recouvrement et lorsque le débiteur est introuvable, est insolvable, est un non-résident du Québec, a déclaré faillite ou lorsque la créance est prescrite ou que les recours possibles ne sont pas rentables. Une recommandation de radiation est alors présentée au président-directeur général de Revenu Québec. Les motifs de radiation sont régis par les Règles relatives à la perception et à l'administration des revenus de l'État. Il importe de souligner qu'une radiation n'entraîne pas la perte du droit de récupérer ultérieurement la somme due si la situation financière du débiteur change.

Revenu Québec procède également à l'annulation des créances des débiteurs libérés d'une faillite personnelle. Il annule aussi des créances, conformément à l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale (voir l'annexe 6). Entre autres, il accepte des offres de règlement moindre que le solde de la créance pour des débiteurs pouvant démontrer leur incapacité d'en payer la totalité.

Revenu Québec a radié des créances ayant une valeur nominale de 935,4 millions de dollars en 2014-2015 comparativement à 986,3 millions de dollars en 2013-2014. Toutefois, en tenant compte de certains rajustements comptables, ce montant équivaut à des créances de 310,0 millions de dollars radiées des états financiers. Par ailleurs, des créances s'élevant à 410,8 millions de dollars ont également été radiées des états financiers en raison de débiteurs ayant fait faillite. Le total des créances radiées s'élève donc à 720,8 millions de dollars cette année, comparativement à 765,5 millions de dollars en 2013-2014.

TABLEAU 26 **Évolution des créances radiées des états financiers au cours des trois derniers exercices**

	(En millions de dollars)		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Créances radiées	747,7	765,5	720,8

Créances fiscales

Au 31 mars 2015, Revenu Québec comptait près de 1 million de dossiers de recouvrement (excluant les dossiers de faillite), dont les créances ont une valeur nominale de 7,3 milliards de dollars pour les lois fiscales du Québec et de 1,1 milliard de dollars pour la TPS. De ces dossiers, environ 675 000 ont un solde de moins de 1 500 $ pour les lois fiscales du Québec.

Toutefois, en tenant compte de certains rajustements comptables, les comptes débiteurs présentés dans les états financiers de Revenu Québec affichent une valeur de 4,2 milliards de dollars. Ils ont augmenté de 28,5 millions de dollars (0,7 %) par rapport au 31 mars 2014. De plus, les créances âgées de 5 ans et plus ont diminué de 14,4 % en 2014-2015. Revenu Québec avait comme objectif, en 2014-2015, de limiter l'augmentation des comptes débiteurs à 5 % ou moins.

Le montant élevé des nouvelles créances à recouvrer a eu des conséquences importantes sur les comptes débiteurs, sur le taux de recouvrement et sur l'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs. Les nouvelles créances se sont chiffrées à 3,7 milliards de dollars en 2014-2015, soit 329,8 millions de dollars (9,7 %) de plus que ce qui était anticipé. Par rapport à l'exercice 2013-2014, les nouvelles créances ont augmenté de 555,9 millions de dollars (15,5 %). La bonne performance au regard des créances fiscales recouvrées a permis d'obtenir d'excellents résultats quant à la variation des comptes débiteurs, au taux de recouvrement et à l'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs.

Le tableau 27 présente l'état des comptes débiteurs au 31 mars 2015 selon la loi applicable et l'âge du compte.

TABLEAU 27 **État des comptes débiteurs par lois au 31 mars 2015**

	(En millions de dollars)				
	Solde administratif[1]	0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total des créances[2]
Impôt des particuliers	936,0	853,0	745,8	781,6	3 316,4
Impôt des sociétés	134,1	315,5	205,3	23,0	677,9
Prélèvements de la masse	65,4	178,8	161,9	65,6	472,0
Taxes	85,1	88,7	318,3	45,0	537,1
Total des comptes débiteurs	1 220,6	1 436,1	1 431,3	915,3	5 003,5

1. Revenu Québec accorde un délai administratif permettant aux débiteurs d'acquitter leur solde avant que des mesures de recouvrement ne soient entreprises.
2. Compte le compte débiteur de 161,9 millions de dollars en 1995.

Taux de recouvrement des créances fiscales

Le taux de recouvrement des créances fiscales permet d'évaluer la proportion des créances à percevoir que Revenu Québec a réussi à recouvrer au cours d'un exercice (incluant la TPS/TVH). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées au total des créances fiscales à percevoir. Le total des créances à percevoir comprend le solde des comptes débiteurs au début de l'exercice et le total des nouvelles créances fiscales confiées à la direction responsable du recouvrement, duquel ont été soustraites les radiations.

Le taux de recouvrement des créances fiscales s'établit à 41,7 %, soit 4,8 points de pourcentage de plus que la prévision. Ce résultat représente une augmentation de 2,6 points de pourcentage par rapport à l'exercice 2013-2014. La prévision du taux de recouvrement des créances fiscales de 2014-2015 avait été déterminée en fonction de la prévision de créances fiscales recouvrées et d'une hausse de 3,3 % des nouvelles créances fiscales, alors que cette hausse a été de 15,3 %.

Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs

L'indice de contrôle de l'inventaire permet de rendre compte des activités de la direction responsable du recouvrement des créances fiscales en ce qui concerne le traitement des nouvelles créances au cours de l'exercice financier (incluant la TPS/TVH). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées et radiées au total des nouvelles créances fiscales confiées à cette direction.

En 2014-2015, l'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs s'établit à 93 %, soit 3 points de pourcentage de plus que la prévision. Ce résultat représente une diminution de 7 points de pourcentage par rapport à l'exercice 2013-2014. La prévision de l'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs de 2014-2015 avait

des dividendes en fonction de la prévision de créances fiscales recouvrées et d'une hausse de 1,0 % des nouvelles créances fiscales, alors que cette hausse a été de 15,0 %.

Créances allouables recouvrées et coût unitaire direct par dollar recouvré

Le tableau 3 présente les créances dividendaires recouvrées des trois derniers exercices financiers.

TABLEAU 3 Créances dividendaires recouvrées

	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Prévision (M$)	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Créances dividendaires recouvrées (M$)	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Taux de réalisation des recettes dividendaires prévues	[illegible] %	[illegible] %	[illegible] %

Les créances dividendaires recouvrées se sont élevées à 27,3 millions de dollars, ce qui est supérieur de 13,0 % à la prévision de 24,2 millions de dollars. Cette situation s'explique en bonne partie par les arriérés de dividendes, qui ont été supérieurs de 18,8 % à la prévision et qui représentent une augmentation de 17,0 % par rapport à l'exercice 2013-2014. Les créances dividendaires recouvrées en 2013-2014 étaient de 24,0 millions de dollars.

Les créances recouvrées par ETC ont augmenté de 13,8 %, passant de 651 000 $ en 2013-2014 à 787 000 $ en 2014-2015. Cette hausse s'explique, entre autres, par l'amélioration des règles de tarification et l'ouverture d'un dossier.

Le coût unitaire direct par dollar recouvré pour les créances dividendaires est de 0,22 $ en 2014-2015, ce qui est inférieur de 1,00 $ à la prévision de 1,22 $. Ce résultat s'explique par les créances recouvrées supérieures de 13,0 % à la prévision. Le coût unitaire direct par dollar recouvré était de 0,30 $ en 2013-2014. La diminution du coût unitaire en 2014-2015 s'explique par la hausse de 2,8 millions de dollars des créances recouvrées.

[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]
31 mars 2014 : Audit atteint l'ensemble des meilleures pratiques	Cet établissement de la mise en œuvre des meilleures pratiques en matière de gouvernance	Adoption de l'ensemble des meilleures pratiques

Cet objectif vise d'abord à s'assurer que Revenu Québec a mis en place les pratiques de gouvernance lui permettant de respecter les exigences légales auxquelles il est soumis, mais également celles qui sont reconnues et épousées par d'autres organisations. Au 31 mars 2014, le résultat visé était atteint.

La gouvernance englobe l'ensemble des responsabilités et des pratiques exercées par le conseil d'administration et la direction de Revenu Québec. Élément essentiel de l'organisation, la gouvernance a comme objectif de donner un sens stratégique pour l'organisation, d'assurer l'atteinte de ses objectifs ainsi que de veiller à la gestion intégrée des risques et à une utilisation efficace et efficiente de ses ressources. Elle s'appuie sur des valeurs de transparence, d'intégrité et de bonne gestion, dans le but de guider les décisions et les actions de l'organisation.

Cette année, Revenu Québec a poursuivi ses recherches visant à relever d'autres bonnes pratiques en matière de gouvernance et à évaluer leur pertinence et leur utilisabilité au sein de l'organisation, ce qui lui permet de confirmer l'atteinte de l'objectif fixé.

Objectif 2.1.2 **Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques**

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Se situer parmi les administrations fiscales les plus performantes	Études d'étalonnage	Les indicateurs montrent que la performance de Revenu Québec s'améliore et se compare favorablement aux meilleures administrations fiscales observées.

Revenu Québec a mandaté l'Observatoire de l'administration publique de l'École nationale d'administration publique (ENAP) pour effectuer une veille stratégique visant à comparer sa performance avec celle d'autres administrations fiscales[1]. Ainsi, quatre administrations fiscales ont été retenues et ont fait l'objet d'une analyse exhaustive sur la prestation de services aux citoyens et aux entreprises, la qualité des services, le recouvrement des créances fiscales et la gestion informationnelle[2].

Les études effectuées montrent que Revenu Québec se compare favorablement aux administrations fiscales les plus performantes. Pour la période observée, les données indiquent une amélioration constante des indicateurs. À titre d'exemple, voici quelques indicateurs de performance comparés.

TABLEAU 29 **Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Proportion des déclarations de revenus des particuliers transmises par voie électronique**

Administrations fiscales	Proportion des déclarations de revenus des particuliers transmises par voie électronique			
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	Variation sur deux ans[1]
Revenu Québec	53,5 %	56,9 %	62,6 %	9,1
Canada (ARC)	60,0 %	62,4 %	64,4 %	4,4
Australie (ATO)	92,3 %	93,8 %	95,8 %	3,5
Nouvelle-Zélande (NZIRD)	74,1 %	74,8 %	82,8 %	8,7
États-Unis (IRS)	66,5 %	70,3 %	70,8 %	4,3
Moyenne	69,3 %	71,6 %	75,3 %	6,0

Source : ENAP.

1. Les variations sont en points de pourcentage.

1. Administrations fiscales observées : Agence du revenu du Canada (ARC), Australian Taxation Office (ATO), New Zealand Inland Revenue Department (NZIRD) et Internal Revenue Service (IRS).
2. L'étalonnage sur la gestion informationnelle n'est pas présenté, puisque l'étude de l'ENAP n'était pas disponible au moment d'écrire ces lignes.

À Revenu Québec, au cours de la période étudiée, la proportion des déclarations de revenus des particuliers transmises par voie électronique a connu la plus forte progression parmi les administrations fiscales observées, passant de 53,5 % en 2010-2011 à 62,6 % en 2012-2013. Cette augmentation de 9,1 points de pourcentage est de plus de 50 % supérieure à la moyenne observée (6,0 points de pourcentage). Le résultat de Revenu Québec pour l'année 2012-2013 demeure toutefois inférieur à la moyenne des administrations fiscales. Pour l'exercice 2014-2015, la proportion des déclarations de revenus des particuliers transmises par voie électronique à Revenu Québec atteint 78,0 %, ce qui représente une augmentation de 15,4 points de pourcentage depuis l'exercice 2012-2013.

TABLEAU 30 **Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Proportion des déclarations de revenus des sociétés transmises par voie électronique**

Administrations fiscales	Proportion des déclarations de revenus des sociétés transmises par voie électronique			
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	Variation sur deux ans[1]
Revenu Québec	30,0 %	56,3 %	66,7 %	36,7
Canada (ARC)	46,4 %	61,3 %	70,0 %	23,6
Australie (ATO)	94,6 %	95,1 %	95,7 %	1,1
Nouvelle-Zélande (NZIRD)	80,6 %	81,1 %	85,6 %	5,0
États-Unis (IRS)	53,2 %	57,8 %	62,7 %	9,5
Moyenne	**61,0 %**	**70,3 %**	**76,1 %**	**15,1**

Source : ENAP.

1. Les variations sont en points de pourcentage.

La proportion des déclarations de revenus des sociétés transmises par voie électronique à Revenu Québec a connu la plus forte progression parmi les administrations fiscales observées, passant de 30,0 % en 2010-2011 à 66,7 % en 2012-2013. Cette augmentation de 36,7 points de pourcentage est de plus de deux fois supérieure à la moyenne observée (15,1 points de pourcentage). Le résultat pour l'année 2012-2013 demeure toutefois inférieur à la moyenne observée (76,1 %), Revenu Québec affichant un résultat de 66,7 %. Pour l'exercice 2014-2015, la proportion des déclarations de revenus des sociétés transmises par voie électronique à Revenu Québec atteint 82,1 %, ce qui représente une progression de 15,4 points de pourcentage depuis l'exercice 2012-2013.

TABLEAU 31 **Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Traitement des déclarations de revenus des particuliers**

	Traitement des déclarations de revenus des particuliers					
Administrations fiscales	Types	Délais visés	2011-2012	2012-2013	2013-2014	Variation sur deux ans[1]
Revenu Québec	Électronique	14 jours	95,8 %	92,8 %	93,8 %	- 2,0
	Papier	28 jours	93,5 %	96,1 %	96,5 %	3,0
Canada (ARC)	Électronique	Moyenne 2 semaines	1,6 sem.	1,6 sem.	1,6 sem.	0 sem.
	Papier	Moyenne 5 semaines	3,9 sem.	4,3 sem.	5,0 sem.	1,1 sem.
Australie (ATO)[2]	Électronique	16 jours	91,0 %	97,0 %	98,0 %	7,0
	Papier	70 jours	86,0 %	90,0 %	93,0 %	7,0
Nouvelle-Zélande (NZIRD)[3]	Général	28 jours	90,4 %	94,4 %	94,6 %	4,2
États-Unis (IRS)[4]	Papier	40 jours	99,7 %	98,0 %	99,0 %	- 0,7

Source : ENAP.

1. Les variations sont en points de pourcentage.
2. L'Australie ne distingue plus les particuliers ni les entreprises concernant cet engagement depuis 2013-2014. De plus, le délai visé pour les déclarations transmises sur support papier a été modifié à 70 jours au cours de cette même période.
3. La Nouvelle-Zélande ne distingue pas le type de clientèle ni le type de prestation.
4. Les États-Unis ont adopté une charte des droits des contribuables en juin 2014, qui n'énonce aucun engagement de services. Leur objectif constitue une aspiration de résultat.

L'engagement des administrations fiscales observées lié au délai de traitement des déclarations de revenus des particuliers varie de 2 à 8 semaines. La performance de Revenu Québec durant la période observée se compare aux meilleures administrations fiscales considérées. Le résultat de Revenu Québec (93,8 %) relativement au traitement des déclarations de revenus transmises par voie électronique en 2013-2014 s'est légèrement amélioré par rapport à celui de l'année précédente. Toutefois, durant la période observée ce résultat représente une diminution de 2,0 points de pourcentage. En revanche, le résultat de Revenu Québec (96,5 %) pour le traitement des déclarations de revenus sur support papier est légèrement supérieur à celui de l'année précédente, tout en affichant une amélioration durant la période observée de 3,0 points de pourcentage. Parmi les administrations fiscales observées, les objectifs de délai de traitement que Revenu Québec s'est fixés font partie des plus ambitieux.

TABLEAU 32 **Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Proportion des créances fiscales à la fin de l'année par rapport aux revenus fiscaux nets**

	Proportion des créances fiscales à la fin de l'année par rapport aux revenus fiscaux nets			
Administrations fiscales	2010-2011	2011-2012	2012-2013	Variation sur deux ans[1]
Revenu Québec	6,5 %	6,0 %	5,9 %	- 0,6
Canada (ARC)	13,5 %	13,0 %	13,4 %	- 0,1
Australie (ATO)	10,0 %	10,5 %	10,6 %	0,6
Nouvelle-Zélande (NZIRD)	10,3 %	10,3 %	9,2 %	- 1,1
États-Unis (IRS)	11,1 %	11,6 %	10,1 %	- 1,0
Moyenne	10,3 %	10,3 %	9,8 %	- 0,5

Source : ENAP.

1. Les variations sont en points de pourcentage.

Pour l'année 2012-2013, Revenu Québec se compare avantageusement aux administrations observées avec une proportion des créances fiscales à la fin de l'année par rapport aux revenus fiscaux nets (5,9 %) inférieure à celle de la moyenne du groupe (9,8 %). Pour la période observée, à Revenu Québec, cet indicateur a suivi une tendance favorable, passant de 6,5 % en 2010-2011 à 5,9 % en 2012-2013. Parmi les administrations fiscales observées, cette diminution de 0,6 point de pourcentage est positive et favorable comparativement à la moyenne observée (- 0,5 point de pourcentage). Au cours de la période étudiée, Revenu Québec affiche une performance supérieure comparée aux administrations fiscales observées. Pour l'exercice 2014-2015, la proportion des créances fiscales à la fin de l'année par rapport aux revenus fiscaux nets à Revenu Québec atteint 5,4 %, ce qui représente une amélioration de 0,5 point de pourcentage depuis l'exercice 2012-2013.

Objectif 2.1.2 **Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques**

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Réviser et améliorer les processus d'affaires opérationnels et les processus de soutien administratif	État d'avancement de la révision des processus	Poursuite des travaux relatifs à la révision des processus d'affaires, tels que ceux liés • aux services en ligne • au service à la clientèle • au contrôle fiscal • au recouvrement

En 2014-2015, Revenu Québec a réalisé des travaux relatifs à la révision de ses processus d'affaires en priorisant ceux qui ont des répercussions sur les services à la clientèle et l'atteinte de la prévision des résultats de contrôle fiscal. Voici tout ce qu'il a accompli :

- En novembre 2014, il a révisé la section Entreprises de son site Internet afin que ce dernier devienne le mode de prestation de services que privilégiera sa clientèle pour communiquer avec lui.
- Afin d'inciter les particuliers et les entreprises à produire leur déclaration de revenus, il a mis en place un plan d'action portant sur la non-production des déclarations. Certaines actions de ce plan ont permis de mieux déterminer la clientèle à risque et de l'inciter à produire une déclaration. Le *Rapport final sur la mise en œuvre du plan d'action portant sur la non-production des déclarations* a été déposé à la Commission de l'administration publique en juin 2014.
- Il a intégré l'assignation électronique des dossiers au processus de traitement des déclarations de revenus des particuliers de l'année 2014. Cette assignation a permis non seulement de faciliter le traitement des déclarations rejetées, mais aussi de réduire l'utilisation de papier.
- Il a réalisé une révision du processus de traitement des déclarations originales des personnes décédées et des fiducies testamentaires ainsi que du processus de délivrance des certificats autorisant la distribution de biens dans le cas d'une succession dans le but d'offrir un meilleur service à sa clientèle.
- Il a modernisé des systèmes informatiques, grâce à des projets tels qu'Optimisation du processus de contrôle de la non-production et divergence en impôt des particuliers (OPC-NPD), ce qui a permis d'accroître l'efficacité des interventions en contrôle fiscal. De plus, il a réalisé des travaux visant l'intégration du volet Particuliers au système interactif de vérification (SIV-IP). Ce système permettra un contrôle fiscal efficient.
- Il a revu le processus de dénonciation dans le but d'en assurer l'efficacité et l'efficience. Plus particulièrement, il a centralisé le traitement de l'ensemble des signalements de cas présumés d'évasion fiscale.
- Il a réuni le contenu des manuels fiscaux des préposés aux renseignements et des techniciens en vérification fiscale des particuliers en un seul document en vue d'améliorer et d'uniformiser les outils utilisés par le personnel.

- Afin de réduire les délais de traitement de la correspondance provenant des particuliers, il a optimisé le processus de gestion de celle-ci, notamment en créant un centre de tri et de validation.
- À la suite d'une réflexion sur l'exécution de sa prestation de services aux entreprises, il a lancé le programme Zéro papier dans le but d'améliorer les services qu'il offre aux sociétés et aux mandataires. Ce programme vise à prioriser les échanges électroniques avec la clientèle des entreprises afin que les démarches administratives soient simplifiées et les coûts, réduits.
- Il a revu les formations destinées au personnel affecté à la vérification fiscale des déclarations et des demandes de remboursement produites par les entreprises pour améliorer les services qu'il offre à celles-ci et faciliter l'intégration du nouveau personnel. Cette approche pédagogique novatrice et dynamique s'articule autour de trois volets :
  - la formation à la tâche, qui intègre l'ensemble des connaissances fiscales, systémiques et le savoir-être dans un même module de formation;
  - la pratique des acquis en situation d'apprentissage;
  - des ateliers d'intégration en milieu de travail.
- Il a lancé un nouvel aide-mémoire (voir la partie Ressources informationnelles, à la page 46) plus détaillé et convivial destiné au personnel affecté aux services à la clientèle des entreprises et des particuliers en septembre 2014. Cet aide-mémoire inclut notamment de nouvelles fonctionnalités de recherche permettant l'obtention de résultats plus précis. L'aide-mémoire guide le personnel vers les pages pertinentes du site intranet de Revenu Québec, soit
  - 6 600 fichiers de diverses natures (pages Web, documents, images, etc.);
  - 600 dossiers;
  - 15 500 liens hypertextes.
- Il a catégorisé les dossiers de recouvrement, ce qui a permis d'évaluer le potentiel de recouvrement des créances et, ainsi, de traiter plus efficacement les dossiers.
- Il a déterminé les meilleures pratiques, ce qui a permis d'optimiser le traitement des demandes de divulgations volontaires. Les nouvelles façons de faire, implantées progressivement, permettent de traiter les demandes plus rapidement.
- Il a mis sur pied deux ateliers d'amélioration de processus qui ont porté sur la reddition de comptes des livrables en ressources informationnelles, ce qui a permis de simplifier le processus en la matière, qui pourra ainsi être bonifié de façon continue.
- Il a élaboré une approche multiprogramme pour les programmes sociofiscaux. De plus, il a formé le personnel affecté au service à la clientèle sur plus d'un programme sociofiscal. Ce personnel peut ainsi développer une expertise de pointe et mieux répondre aux besoins de la clientèle.
- Il a révisé le processus de traitement des charges de travail pour le volet sociofiscal afin que les délais de traitement soient réduits et qu'un service de qualité puisse être offert aux citoyens, dans les délais prescrits.

Ces travaux menés par Revenu Québec s'inspirent des bonnes pratiques reconnues dans le domaine des administrations fiscales, notamment en matière de nouvelles méthodes d'optimisation des processus et d'évaluation de la performance.

Objectif 2.1.3	Gérer efficacement les programmes sociaux et non fiscaux que nous confie le gouvernement	
Résultats visés	**Indicateurs**	**Résultats obtenus**
Améliorer les services offerts aux citoyens, notamment dans le secteur des pensions alimentaires, du Registraire des entreprises et de l'administration des biens non réclamés	Adoption des meilleures pratiques de gestion	Réalisation des actions prévues pour 2014-2015

Pensions alimentaires

Revenu Québec poursuit ses travaux dans le cadre du projet Révision des processus et du système informatique liés au traitement des pensions alimentaires. Ce projet vise la révision de l'ensemble des processus et la refonte du système informatique dans le but d'offrir à la clientèle des particuliers des services mieux adaptés à leurs besoins, tout en assurant la confidentialité et la sécurité de l'information.

Cette année, trois nouveaux services ont été livrés dans Mon dossier. Ces services permettent aux débiteurs et aux créanciers d'inscrire, de voir et de modifier les renseignements bancaires liés à leurs pensions alimentaires.

Registraire des entreprises

Dans le cadre des travaux relatifs à la modernisation des services offerts, le Registraire des entreprises offre des services en ligne depuis le 14 février 2011. Ce changement technologique a nécessité la mise en place d'une nouvelle organisation du travail au sein du Registraire des entreprises. À cet égard, l'année 2014-2015 a été une année de consolidation et de finalisation des nombreux changements effectués, notamment en ce qui concerne la polyvalence requise pour effectuer les nouvelles tâches confiées aux agents traitants du Registraire. Les objectifs poursuivis par la nouvelle organisation du travail ont été atteints, comme en témoigne l'importante réduction des délais de traitement du Registraire. Le tableau 34 présente les résultats des normes de service de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* afférents au Registraire des entreprises.

Biens non réclamés

Au cours de la dernière année, Revenu Québec a mis en œuvre diverses mesures visant l'amélioration des services offerts aux citoyens à l'égard de l'administration des biens non réclamés. Il a notamment poursuivi ses efforts visant le traitement des dossiers en retard. D'ailleurs, l'inventaire des dossiers de successions non réclamées a diminué de 19,5 % à la suite de la fermeture d'un nombre important de dossiers en 2014-2015 (près de 4 300 dossiers ont été fermés comparativement à 1 500 en 2013-2014). De plus, Revenu Québec a révisé les processus administratifs, légaux et systémiques relatifs aux biens non réclamés.

Par ailleurs, Revenu Québec a mené des activités de communication auprès des institutions financières détentrices de produits financiers non réclamés afin de les informer de leurs obligations envers l'État. Le montant reçu des produits financiers non réclamés a d'ailleurs augmenté de 138 % pour atteindre près de 81 millions de dollars en 2014-2015, comparativement à 34 millions de dollars en 2013-2014. Enfin, Revenu Québec a entrepris des travaux relativement à la prestation électronique de services à l'égard des biens non réclamés dans le but de permettre la réclamation en ligne.

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'exercice terminé le 31 décembre 2013 sont présentés à la partie 5.

Orientation 2.2	Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle

Objectif 2.2.1	Transformer l'organisation en matière de gestion des ressources humaines	
Résultats visés	**Indicateurs**	**Résultats obtenus**
D'ici 2013, se doter d'une stratégie globale en matière de gestion des ressources humaines	Adoption de la stratégie	La stratégie a été adoptée
Réaliser les différents volets prévus à la stratégie selon l'échéancier établi	État d'avancement des différents volets de la stratégie	• Treize des quatorze projets de la stratégie sont en cours[1] • Un projet est terminé

1. Certains échéanciers ont été révisés en fonction de la nature des travaux.

Dans l'objectif de soutenir de façon moderne et efficiente le personnel de ses différents secteurs d'activité dans la réalisation de leur mission et d'assumer ses responsabilités comme employeur, Revenu Québec a adopté, en 2012-2013, un ambitieux programme de transformation lié aux ressources humaines. Ce programme comporte 14 projets visant autant la gestion de la main-d'œuvre que son développement et sa fidélisation.

Parmi les principaux projets structurants ayant évolué de façon positive en 2014-2015, notons

- le développement d'un système de gestion intégré en ressources humaines propre à Revenu Québec visant à soutenir les activités de production de la paie, dont la date visée d'implantation est prévue en 2015;
- les travaux liés à la refonte de la structure de classification et de rémunération des emplois;
- la mise en place des travaux liés au renouvellement des conventions collectives en 2015.

Objectif 2.2.2	Attirer et développer les talents	
Résultats visés	**Indicateurs**	**Résultats obtenus**
D'ici 2013, se doter d'un plan d'action visant à recruter des personnes ayant les bons profils de compétences et à développer l'expertise du personnel	Adoption du plan d'action	Le plan d'action a été adopté et intégré à la stratégie globale en ressources humaines
Réaliser les actions prévues dans le plan d'action selon l'échéancier établi	Degré de réalisation des différentes mesures du plan d'action	Les projets liés à cet objectif sont en cours[1]
	Taux de comblement des postes	99 %

1. Certains échéanciers ont été révisés en fonction de la nature des travaux.

Revenu Québec a consolidé les pratiques organisationnelles en matière de planification de la main-d'œuvre, ce qui lui a permis d'assurer une gouvernance en ressources humaines basée sur des interventions bien ciblées en fonction de ses besoins prioritaires. Ainsi, en 2014-2015, des plans d'action ont été élaborés et sont suivis dans les directions générales.

Revenu Québec a poursuivi ses efforts pour se démarquer comme employeur en participant à différents événements relatifs à l'emploi et en établissant divers partenariats stratégiques. De plus, afin de faciliter l'adéquation entre les profils de candidatures et les emplois offerts dans l'organisation, Revenu Québec a poursuivi le déploiement d'une plateforme technologique soutenant les activités de recrutement. Cette plateforme à la fine pointe de la technologie permet de gérer le recrutement selon les meilleures pratiques. Elle possède un excellent moteur de recherche permettant de trouver efficacement, parmi nos banques de candidatures, les candidats intéressés et disponibles qui répondent le mieux à divers critères précis.

Également, une politique visant à clarifier les rôles et responsabilités en matière de développement des compétences du personnel est en cours de validation.

De plus, pour s'assurer d'une relève de gestion et soutenir ses gestionnaires, Revenu Québec a élaboré des programmes de formation de qualité adaptés à ses besoins, dont

- un programme de formation personnalisé s'adressant aux nouveaux gestionnaires, qui s'inspire des meilleures pratiques et d'approches innovatrices en matière d'apprentissage;
- un programme de formation s'adressant aux gestionnaires de gestionnaires, visant à optimiser le développement des potentiels de gestion à l'intérieur de l'organisation;
- un programme de relève de gestion visant à repérer les meilleurs talents potentiels.

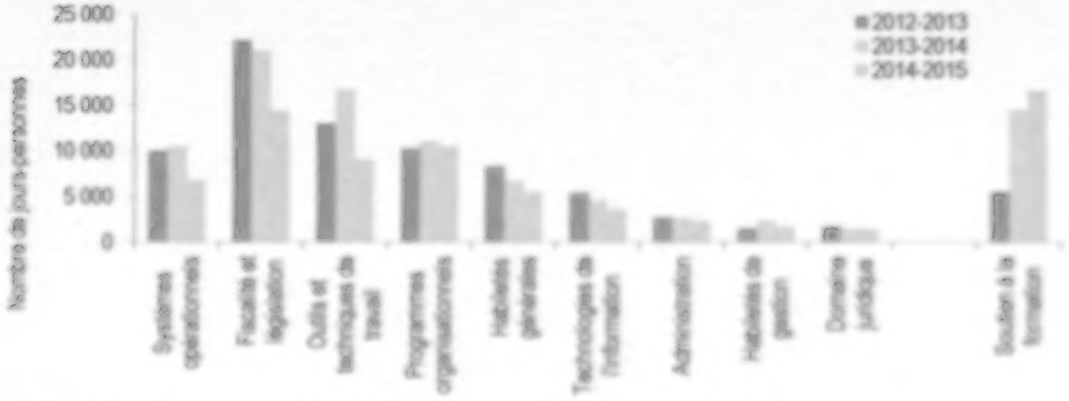
Revenu Québec a consacré 71 608 jours-personnes dans la formation du personnel au cours de l'année financière 2014-2015.

TABLEAU 33 **Investissements en formation[1]**

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nombre de jours-personnes investis[2]	80 432	91 364	71 608
Nombre moyen de jours de formation investis par personne[3]	6,3	7,1	5,7
Sommes investies (M$)[2]	19,5	21,5	16,8

1. Les investissements en formation comprennent l'ensemble des activités de formation offertes à Revenu Québec par année financière (admissibles et non admissibles en vertu de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre), et incluent le temps de participation aux activités ainsi que le temps de diffusion, de conception et de coordination de ces activités.
2. Les informations proviennent du système de gestion de la formation en date du 9 avril 2015 pour l'exercice 2014-2015, du 10 avril 2014 pour l'exercice 2013-2014 et du 24 avril 2013 pour l'exercice 2012-2013.
3. Le nombre moyen de jours de formation investis par personne est calculé selon le nombre d'employés (y compris les étudiants et les stagiaires rémunérés). Ainsi, ce nombre s'élève à 12 593 employés pour l'exercice 2014-2015, à 12 804 employés pour l'exercice 2013-2014 et à 12 842 employés pour l'exercice 2012-2013.

GRAPHIQUE 3 **Formation et perfectionnement du personnel – Comparaison de la répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation**



Source : Système de gestion de la formation en date du 9 avril 2015.

Objectif 2.2.3	Offrir un environnement de travail stimulant	
Résultats visés	**Indicateurs**	**Résultats obtenus**
Poursuivre les actions en cours en vue d'améliorer la mobilisation du personnel et de le fidéliser	Actions réalisées	• Conditions de travail favorisant la conciliation vie personnelle-travail • Soutien aux gestionnaires dans l'amélioration des pratiques de gestion • Programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés • Table jeunesse • Programme de soutien aux études • Programme d'aide aux employés • Prix d'excellence • Reconnaissance des 25 ans de service • Activités physiques en milieu de travail • Outils intranet Boîte @ emploi et Vos choix de c@rrière • Participation à différentes activités (Défi entreprises, Défi têtes rasées, campagne Entraide) • Etc.
	Taux de roulement	2 %
	Indice de mobilisation	Réalisé[1]

1. L'indice de mobilisation se traduit comme suit : 47 % des employés sont mobilisés, 20 % des employés ne sont pas mobilisés et 28 % des employés ne se disent ni mobilisés ni non mobilisés.

La qualité de vie au travail est un élément incontournable pour favoriser l'engagement du personnel envers l'organisation. Ainsi, au cours de l'année 2014-2015, Revenu Québec a continué d'offrir plusieurs activités, programmes et services à son personnel, qui visent autant la santé et l'implication sociale que la carrière.

En termes de fidélisation, Revenu Québec a encore affiché un taux de roulement très satisfaisant. De plus, une étude visant à préciser les leviers ayant un effet positif sur le niveau de mobilisation du personnel au travail a eu lieu au sein de l'organisation. À la suite de cette étude, Revenu Québec a prévu des actions qui seront menées selon deux grands axes d'intervention : les leviers de satisfaction et les leviers d'amélioration.

RÉSULTATS LIÉS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

PARTIE 3

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

Revenu Québec présente, dans sa *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, ses engagements en matière de qualité des services offerts à ses clientèles. Ces engagements se traduisent par des normes de service dont les résultats sont présentés dans le tableau suivant.

TABLEAU 14 **Résultats des normes de service de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises***

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Accessibilité de nos services			
• Donner suite à votre demande d'information transmise par courriel dans les 2 jours[1]			
Résultat	85,6 %	63,8 %	86,7 %
Nombre total de courriels de demandes d'information traités	16 627	45 830	47 370
• Répondre à votre appel téléphonique dans les 2 minutes			
Résultat	81,5 %	82,8 %	85,4 %
Nombre total d'appels	4 768 713	4 981 165	4 828 374
• Donner suite à votre correspondance dans les 35 jours			
Résultat	82,2 %	80,8 %	85,3 %
Nombre total de correspondances traitées	753 404	759 804	746 822
Impôts et taxes			
• À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des particuliers transmise par voie électronique, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans les 14 jours			
Résultat	92,8 %	83,8 %	85,8 %
Nombre total de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	3 586 885	4 423 721	4 807 878
• À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des particuliers transmise sur support papier, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans les 28 jours			
Résultat	95,1 %	80,5 %	84,7 %
Nombre de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	1 874 512	1 232 868	1 050 165
• Attribuer un numéro d'inscription sans délai à votre entreprise lorsque la demande est transmise par voie électronique ou effectuée en personne			
Résultat	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Nombre total d'inscriptions transmises par voie électronique	7 504	8 238	8 155
Nombre total d'inscriptions effectuées en personne	38 913	36 110	37 974
• Attribuer un numéro d'inscription dans les 35 jours à votre entreprise lorsque la demande est transmise sur support papier			
Résultat	90,0 %	85,4 %	85,2 %
Nombre total d'inscriptions	7 295	5 669	4 106

	[illegible]	[illegible]	[illegible]
» À la suite de la réception de votre déclaration de la taxe de vente du Québec transmise par voie électronique, nouveauté votre remboursement dans les 25 jours			
Résultat	06,7 %	87,2 %	87,9 %
Nombre total de demandes traitées	356 484	317 345	333 875
» À la suite de la réception de votre déclaration de la taxe de vente du Québec transmise sur support papier, nouveauté votre remboursement dans les 30 jours			
Résultat	87,3 %	85,1 %	91,2 %
Nombre total de déclarations traitées	[illegible]	[illegible]	[illegible]
» À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés qui ne comporte pas de demande de crédit d'impôt, délivrer votre avis de cotisation en 100 jours			
Résultat	92,4 %	93,1 %	95,1 %
Nombre total d'avis de cotisation	[illegible]	[illegible]	[illegible]
» À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés qui comporte une demande de crédit d'impôt, délivrer votre avis de cotisation en 180 jours			
Résultat	87,3 %	87,2 %	93,2 %
Nombre total d'avis de cotisation	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Pensions alimentaires			
» Traiter toute nouvelle demande relative à une pension alimentaire à laquelle vous avez droit et verte d'un jugement dans les 30 jours			
Délai moyen de traitement	22	23	20
Nombre total de nouveaux dossiers traités	[illegible]	[illegible]	[illegible]
» Effectuer une première intervention de recouvrement de votre pension alimentaire lorsque le débiteur refuse de payer la pension alimentaire et les arrérages dus dans les 30 jours			
Résultat	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Nombre total de dossiers traités	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Registraire des entreprises			
» Traiter votre demande en ligne de constitution d'une société par actions avec désignation numérique ou non nominé, accompagnée de l'acte établissant l'adresse du siège et de la liste des administrateurs, dans les 2 jours			
Résultat	79,1 %	85,7 %	93,9 %
Nombre total de demandes traitées	[illegible]	[illegible]	[illegible]
» Traiter votre demande en ligne de constitution d'une société par actions accompagnée d'une déclaration initiale ou votre réservation de nom dans les 5 jours			
Résultat	93,8 %	97,3 %	97,2 %
Nombre total de demandes traitées	[illegible]	[illegible]	[illegible]
» Traiter votre demande en ligne d'immatriculation d'entreprise dans les 5 jours			
Résultat	85,2 %	82,3 %	85,2 %
Nombre total de demandes traitées	[illegible]	[illegible]	[illegible]
» Traiter votre déclaration en ligne de mise à jour courante dans les 7 jours			
Résultat	87,3 %	85,8 %	85,3 %
Nombre total de déclarations traitées	[illegible]	[illegible]	[illegible]

	[illegible]	[illegible]	[illegible]
» Traité votre demande de copie de document ou d'attestation de conformité dans les 3 jours[illegible]			
Résultat	-	[illegible] %	[illegible] %
Nombre total de demandes traitées	-	[illegible]	[illegible]
Revenu Québec			
» Vous communique votre décision concernant votre opposition à un avis de cotisation dans les 6 mois			
Résultat	[illegible] %	[illegible] %	[illegible] %
Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une décision dans le délai Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une décision dans le délai	[illegible] [illegible]	[illegible] [illegible]	[illegible] [illegible]
Nombre de dossiers traitables	[illegible]	[illegible]	[illegible]
» Donner suite à votre plainte dans les 30 jours			
Résultat	[illegible] %	[illegible] %	[illegible] %
Nombre total de plaintes reçues	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Nombre de plaintes réglées	[illegible]	[illegible]	[illegible]

1. Les résultats de l'exercice financier 2013-2014 portent sur les demandes d'information générale traitées par courriel.
2. Cette norme de service est en vigueur depuis le 1er avril 2014.

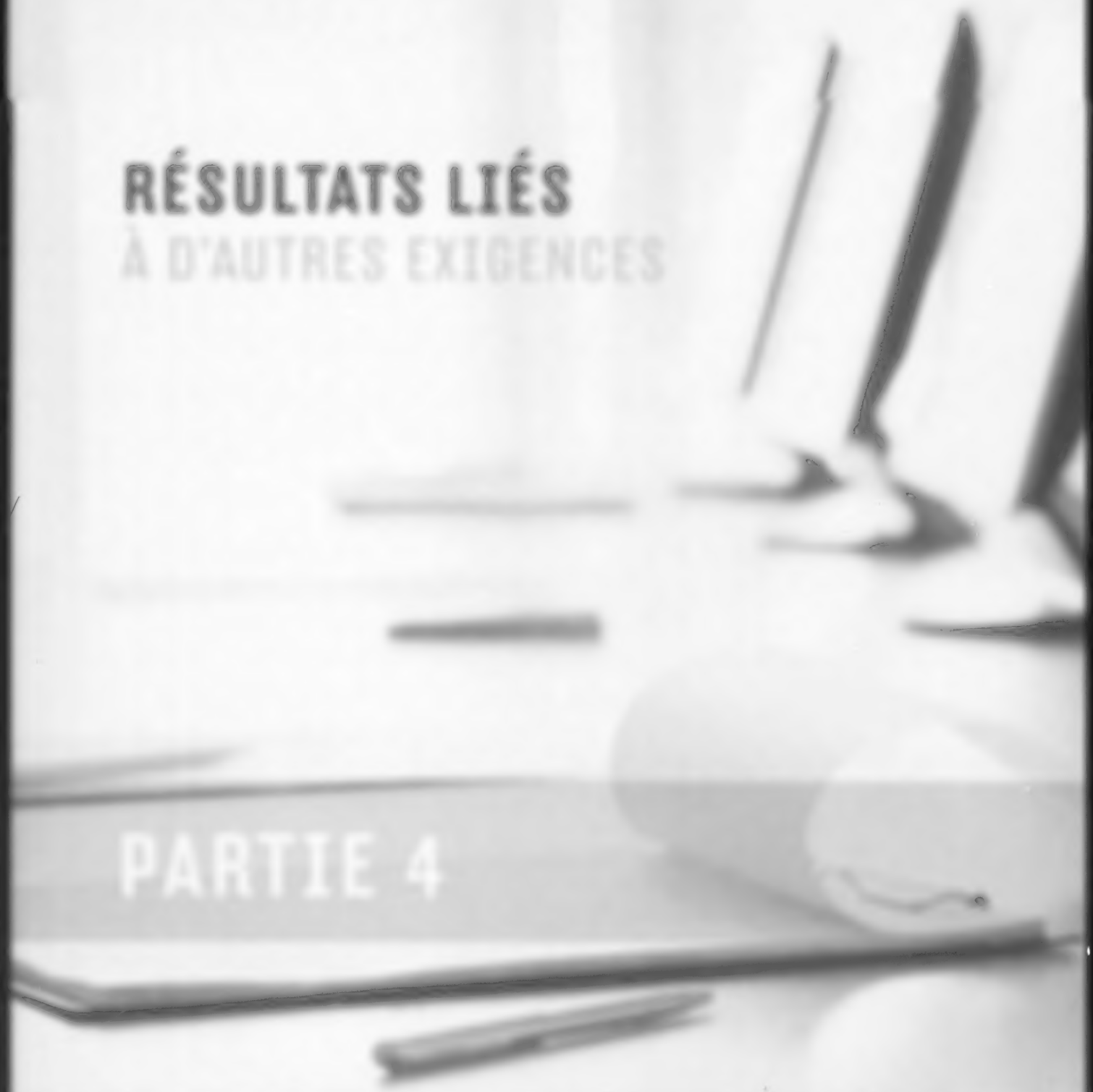
Le nombre de courriels traités a augmenté de manière importante en 2013-2014 et en 2014-2015. Depuis novembre 2014, les représentants professionnels peuvent seulement retourner leur accréditation en ligne, ce qui a occasionné une augmentation des demandes par courriel de cette clientèle. Également en novembre 2014, des problèmes de transmission électronique ainsi que la fermeture temporaire du service express de transmission pour les déclarations de la TPS/TVH et de la TVQ ont entraîné une augmentation des demandes par courriel des utilisateurs de clicSÉQUR et de clicSÉQUR express. Les mesures nécessaires pour traiter le nombre élevé de courriels reçus à la suite de ces changements ont été mises en place rapidement et, depuis, les résultats de cette norme se sont améliorés.

Le pourcentage des particuliers ayant reçu leur avis de cotisation et leur remboursement dans les 14 jours, à la suite de la réception de leur déclaration de revenus transmise par voie électronique, a diminué pour l'année 2014-2015. En effet, les particuliers ont transmis plus rapidement leur déclaration de revenus et ont davantage utilisé les services en ligne pour le faire. Par conséquent, le traitement des dossiers a été retardé, mais Revenu Québec a appliqué des mesures afin de remédier à la situation.

Le délai moyen de traitement de toute nouvelle demande relative à une pension alimentaire à laquelle un particulier a droit en vertu d'un jugement a augmenté en raison d'une distribution des ressources occasionnée par des mouvements de personnel. Toutefois, le délai de 30 jours pour traiter une nouvelle demande a été respecté. Par ailleurs, Revenu Québec a pris des mesures en avril 2015 pour résorber cette situation, dont l'embauche de nouvelles ressources.

La fluctuation des résultats observés pour la norme de service offerte aux oppositions découle principalement de l'effet combiné de divers facteurs indépendants de la volonté des directions des oppositions, dont les critères de dossiers, la complexité des dossiers ainsi que les mouvements de personnel. Revenu Québec a mis des mesures en place pour contrer l'effet de ces facteurs.

RÉSULTATS LIÉS
À D'AUTRES EXIGENCES



PARTIE 4

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS, ACCÈS À L'INFORMATION ET DIFFUSION DE L'INFORMATION

Protection des renseignements confidentiels

Pour remplir sa mission, Revenu Québec recueille et utilise de nombreux renseignements. Il s'agit principalement de renseignements sur les citoyens, les entreprises et les membres du personnel. La protection des renseignements confidentiels représente une préoccupation constante et un défi quotidien pour Revenu Québec. Par conséquent, il a mis en place des règles au sein de l'organisation pour assurer la protection des renseignements qui lui sont confiés, et ce, tout au long du cycle de vie de ces renseignements, soit de leur collecte à leur destruction, et, ainsi, réduire les risques de manquement à la confidentialité et maintenir sa crédibilité.

L'organisation comprend une direction qui a pour mission d'assurer la protection des renseignements confidentiels détenus par l'organisation ainsi que d'assurer l'accès et la diffusion de l'information dans le respect des obligations légales, réglementaires et administratives. Cette direction assure une fonction de conseil stratégique auprès de la haute direction. En matière de protection des renseignements confidentiels, elle apporte le soutien nécessaire à la prise de position organisationnelle relativement à la prestation électronique de services et au développement de systèmes d'information. Elle offre également un service-conseil aux directions générales et collabore à l'élaboration de modifications législatives concernant la protection des renseignements confidentiels.

Revenu Québec a amorcé une révision de l'ensemble de la documentation normative en matière de protection des renseignements confidentiels afin de se conformer aux nouvelles normes organisationnelles en vigueur et d'en faciliter le repérage. Ainsi, au cours de l'année 2014-2015, plusieurs documents normatifs ont été adoptés au sein de l'organisation, dont le *Code de protection des renseignements confidentiels* (CPS-4002), lequel remplace plusieurs directives. Ce Code présente les règles légales et administratives qui doivent être appliquées aux renseignements de nature confidentielle que Revenu Québec détient aux fins de l'exercice de sa mission et de ses autres attributions.

Conformément à la loi, Revenu Québec conclut, avec d'autres ministères et organismes publics, des ententes portant sur la collecte, la communication ou l'échange de renseignements. Sauf exception, la communication de renseignements à des ministères, à des organismes et à des personnes visées par la loi se fait dans le cadre d'ententes écrites qui sont approuvées par la Commission d'accès à l'information. Au cours de l'année 2014-2015, 53 ententes conclues avec 23 ministères et organismes publics étaient en vigueur. Par ailleurs, des travaux ont été menés avec le ministère de la Famille concernant la communication de renseignements dans le but éventuel de faciliter la détection de services de garde illégaux.

Dans le cadre de sa mission, Revenu Québec obtient également, de certains organismes publics, des renseignements en vertu du Plan d'utilisation des fichiers de renseignements, qui font l'objet d'une gestion rigoureuse. Ainsi, Revenu Québec a développé, au fil des années, une expertise reconnue dans la gestion et l'utilisation de tels renseignements. La gestion de ces renseignements est centralisée, et l'utilisation de ces renseignements fait l'objet

d'une reddition de comptes annuelle. En effet, un rapport d'activité public en la matière est soumis à la Commission d'accès à l'information, puis déposé à l'Assemblée nationale.

Revenu Québec a adopté et mis en œuvre un programme annuel de formation et de sensibilisation en matière de protection et de sécurité de l'information. De plus, il organise une campagne annuelle de sensibilisation afin que les dirigeants et le personnel fassent preuve d'une conduite exemplaire, conforme aux règles de confidentialité et de sécurité de l'information ainsi qu'aux autres règles de déontologie en vigueur. Cette campagne, qui vise à renforcer les bons comportements en matière de protection et de sécurité de l'information, permet à Revenu Québec de s'assurer que son personnel connaît ces règles et qu'il les applique adéquatement. Au cours de la campagne 2014-2015, Revenu Québec a mis en place un nouveau formulaire intitulé *Déclaration en matière de confidentialité, de sécurité de l'information et des autres règles de déontologie*, qui contient des extraits des règles du code de déontologie ainsi que de l'information portant notamment sur la journalisation des accès et les sanctions appliquées en cas de non-respect des règles de confidentialité et de sécurité de l'information. En signant le nouveau formulaire de manière électronique, les membres du personnel déclarent avoir lu le *Code de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés* et s'engagent à respecter les règles de confidentialité et de sécurité de l'information en vigueur à Revenu Québec.

Accès à l'information

Revenu Québec assure le traitement des demandes d'accès à l'information dans les délais prescrits, en s'appuyant sur un réseau organisationnel de répondants. Au cours de l'année 2014-2015, l'organisation a reçu 1 659 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements confidentiels dans le cadre de l'application de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002), ci-après appelée *LAF*, et de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), ci-après appelée *Loi sur l'accès*.

TABLEAU 35 **Accès à l'information**

Accès à l'information		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Demandes d'accès aux documents reçues		1 026	1 362	1 659
Nature des demandes d'accès	Demandes d'accès à des renseignements confidentiels (renseignements fiscaux et personnels)	95,3 %	93,8 %	94,8 %
	Demandes d'accès à des documents	4,7 %	6,2 %	5,2 %
Délais de traitement	0 à 20 jours	61,3 %	49,5 %	33,9 %
	21 à 30 jours	38,2 %	49,0 %	62,9 %
Nature des décisions rendues	Demandes acceptées en totalité	19,3 %	16,7 %	13,1 %
	Demandes acceptées partiellement	72,9 %	75,6 %	80,6 %
	Demandes refusées	1,5 %	1,5 %	1,8 %
	Demandes irrecevables, référées ou appuyées par aucun document	6,3 %	6,2 %	4,5 %
Demandes ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information		28	42	56

Les motifs de refus sont sensiblement les mêmes que lors des exercices précédents, c'est-à-dire que la Loi sur l'accès ne s'appliquait pas (articles 1 à 17 de la Loi sur l'accès) ou que les lois applicables protégeaient les renseignements, principalement

- les renseignements fiscaux ou personnels sur une autre personne (articles 69, 69.0.0.2, 69.0.0.3 et 69.0.0.4 de la LAF, et articles 53 et 54 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur les relations intergouvernementales (articles 18 et 19 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur l'économie (articles 21 à 27 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique (articles 28 à 29.1 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques (articles 30 à 40 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur la vérification (article 41 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements personnels contenus dans un avis ou une recommandation (article 86.1 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements personnels concernant également une autre personne dont la divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à cette autre personne (article 88 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements personnels (article 75 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires) [RLRQ, chapitre P-2.2];
- les renseignements inaccessibles conformément à une ordonnance de non-publication (article 124(2) du Code de procédure pénale) [RLRQ, chapitre C-25.1];
- les demandes visées par le secret professionnel (article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne) [RLRQ, chapitre C-12].

Certaines demandes ont été considérées comme irrecevables, ont été référées à d'autres organismes ou n'ont été appuyées par aucun document. Les motifs de refus suivants ont été invoqués :

- la demande relève davantage de la compétence d'un autre organisme public (article 48 de la Loi sur l'accès);
- la demande ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne physique justifiant de son identité à titre de personne concernée ou par son représentant (article 94 de la Loi sur l'accès).

Aucune demande n'a fait l'objet de mesures d'accommodement pour pallier un handicap.

Diffusion de l'information

Suivant une volonté gouvernementale d'assurer la transparence, Revenu Québec doit concilier les besoins d'accès aux renseignements avec les impératifs de protection des renseignements confidentiels et assurer la diffusion des documents ou des renseignements visés par le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2), ci-après appelé *Règlement sur la diffusion*. Le site Internet de Revenu Québec a été revu afin d'y prévoir une section portant sur la diffusion de documents ou de renseignements visés par l'obligation de diffusion.

Ainsi, Revenu Québec diffuse, sur son site Internet ou par l'intermédiaire d'un lien hypertexte menant vers un autre site, les documents ou les renseignements visés à l'article 4 du Règlement sur la diffusion. Plus particulièrement, il s'agit de documents ou de renseignements relatifs aux catégories suivantes :

Accès à l'information

- Nom et coordonnées du Responsable et du Responsable adjoint de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels de Revenu Québec (article 4, paragraphe 3)

Structure administrative et documentaire

- Organigramme de Revenu Québec (article 4, paragraphe 1)
- Liste du personnel d'encadrement des niveaux 1 à 5 (article 4, paragraphe 2)
- Répertoire des codes de classification des documents (article 4, paragraphe 4)

Gestion des renseignements confidentiels

- Inventaire des fichiers de renseignements confidentiels de Revenu Québec établi en vertu de l'article 76 de la Loi sur l'accès (article 4, paragraphe 5)
- Registre de communication ou d'accès à des renseignements confidentiels par des tiers et d'utilisation des renseignements personnels à une autre fin établi en vertu de l'article 67.3 de la Loi sur l'accès (article 4, paragraphe 6) et en vertu de l'article 71.0.7 de la LAF (obligation non prévue au Règlement sur la diffusion)
- Registre de communication de renseignements confidentiels dans le cadre d'ententes avec des organismes publics et des administrations fiscales établi en vertu de l'article 71.0.7 de la LAF (obligation non prévue au Règlement sur la diffusion)

Études, rapports de recherche ou de statistiques

- Études, rapports de recherches ou de statistiques produits par Revenu Québec ou pour son compte et dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public (article 4, paragraphe 7)

Documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès à l'information

- Documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès et dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public (article 4, paragraphe 8) [au 31 mars 2015, aucun document transmis dans le cadre d'une demande d'accès ne présentait un intérêt pour l'information du public, et donc aucun de ces documents n'a été diffusé]

Registres publics

- Registres publics expressément prévus par la loi et dont Revenu Québec est responsable (article 4, paragraphe 9), soit le registre des entreprises et le registre des biens non réclamés

Services offerts, programmes, publications et formulaires

- Description des services offerts ainsi que des programmes, des publications et des formulaires se rattachant aux services offerts par Revenu Québec (article 4, paragraphe 10)

Documents servant à la prise de décision

- Code de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés (article 4, paragraphe 11)
- Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs (article 4, paragraphe 11)
- Document *L'éthique et les valeurs* (article 4, paragraphe 11)
- Bulletins d'interprétation et, dans certains cas, lettres d'interprétation (diffusées par l'insertion d'un hyperlien menant vers le site Internet des Publications du Québec) [article 4, paragraphe 11]
- Politiques ou directives et autres documents de même nature servant à la prise de décision concernant les droits des administrés, que Revenu Québec est chargé d'appliquer (article 4, paragraphe 11)
- Lois et règlements dont l'application relève de Revenu Québec (article 4, paragraphe 11)
- Projets de règlement publiés dans la *Gazette officielle du Québec*, en vertu de l'article 8 de la Loi sur les règlements (RLRQ, chapitre R-18.1) [article 4, paragraphe 12]

Renseignements relatifs aux contrats

- Renseignements relatifs aux contrats conclus par Revenu Québec et prévus à l'article 22 de la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1), et diffusés par l'insertion d'un hyperlien menant vers le site Internet du Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (article 4, paragraphe 13)

Documents déposés à l'Assemblée nationale

- Documents produits par Revenu Québec et déposés à l'Assemblée nationale (article 4, paragraphe 15), soit les documents suivants :
  - l'état annuel des remises et réductions de droits, d'intérêts et de pénalités faites par le gouvernement en vertu de l'article 94 de la LAF, lequel est inséré, s'il y a lieu, dans le rapport annuel de gestion de Revenu Québec;
  - le Plan d'utilisation des fichiers de renseignements, accompagné de l'avis de la Commission d'accès à l'information et, s'il y a lieu, de l'approbation du gouvernement (article 71.0.4 de la LAF);
  - le rapport d'activité résultant de la comparaison, du couplage ou de l'appariement des renseignements inscrits au Plan d'utilisation accompagné de l'avis de la Commission d'accès à l'information (article 71.0.6 de la LAF);
  - le sommaire statistique des renonciations et annulations prévues à l'article 94.1 de la LAF, lequel est inséré, s'il y a lieu, dans le rapport annuel de gestion de Revenu Québec;
  - le rapport annuel de gestion de Revenu Québec (article 76 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec [RLRQ, chapitre A-7.003], ci-après appelée *LARQ*);
  - les états financiers (article 76 de la LARQ), lesquels sont insérés dans le rapport annuel de gestion de Revenu Québec;
  - le Plan triennal des sondages de Revenu Québec; chaque sondage implique l'utilisation de renseignements contenus dans un dossier fiscal (article 69.0.0.7, paragraphe *e*) de la LAF);
  - le rapport annuel des sondages effectués conformément au Plan triennal des sondages, accompagné de l'avis de la Commission d'accès à l'information (article 69.0.0.7 de la LAF).

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Revenu Québec est assujetti à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics dont l'application est régie par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Conformément aux exigences de cette loi, l'organisation a fourni, en 2012-2013, le *Rapport d'analyse des effectifs* à la Commission. Cette dernière a ensuite procédé à une analyse des taux de disponibilité des membres des groupes visés pour chaque catégorie d'emploi à Revenu Québec dans le but de déterminer les taux de représentativité à atteindre. L'analyse du système d'emploi et le Programme d'accès à l'égalité en emploi ont été déposés à la Commission en février 2015. La mise en œuvre du programme s'échelonnera sur une période de trois ans.

TABLEAU 36 **Taux de représentativité des membres des groupes visés parmi le personnel régulier et occasionnel : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année**[1]

	2012-2013		2013-2014		2014-2015	
Groupes visés	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total
Communautés culturelles[2]	2 230	18,0 %	2 346	19,0 %	2 369	19,5 %
Autochtones	28	0,2 %	26	0,2 %	25	0,2 %
Femmes	7 535	60,9 %	7 516	60,9 %	7 455	61,2 %
Personnes handicapées	135	1,1 %	129	1,0 %	125	1,0 %

1. Exclut les étudiants et les stagiaires.
2. Inclut les minorités visibles et les minorités ethniques.

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Revenu Québec accorde une grande importance à la réduction du fardeau administratif des entreprises. En 2014-2015, il a poursuivi la mise en œuvre des 23 recommandations qui le concernent issues du rapport *Simplifier et mieux réglementer* du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative. De plus, il collabore à la mise en œuvre de sept autres recommandations qui sont sous la responsabilité d'autres ministères et organismes.

Le service d'inscription par téléphone a été étendu à l'ensemble de la clientèle le 20 mai 2014, à la suite du projet pilote visant l'inscription aux fichiers de la TVQ et de la TPS/TVH par téléphone pour les particuliers en affaires, qui s'est déroulé en 2013.

De plus, une option a été ajoutée dans la messagerie associée aux numéros de téléphone des services à la clientèle des entreprises afin que les préposés puissent recueillir les commentaires de la clientèle sur les services.

Depuis l'automne 2013, la Trousse employeur complète n'est plus produite par Revenu Québec. Les employeurs reçoivent maintenant la Trousse employeur allégée par la poste. À l'automne 2014, le nombre d'envois postaux de cette trousse allégée a été réduit de 7 %, soit une réduction d'environ 20 000 envois postaux.

Lors de la révision de la section Entreprises du site Internet de Revenu Québec (la page 47 contient plus d'information à ce sujet), plusieurs mesures d'allégement réglementaire et administratif ont été réalisées, dont les suivantes :

- L'architecture et les renseignements de la sous-section Démarrage d'entreprise ont été améliorés. De plus, la promotion de la Trousse de démarrage pour les employeurs se fait notamment par l'entremise d'un bouton d'accès rapide sous Sujets de l'heure, sur la page d'accueil de la section Entreprises du site Internet de Revenu Québec.
- Le *Guide de la déclaration de revenus des sociétés* (CO-17) interactif a été développé. Afin que le repérage de l'information soit facilité en ligne, le contenu pertinent du guide en version PDF est aussi disponible en format HTML, directement dans des pages du site Internet de Revenu Québec. De plus, le nouveau moteur de recherche du site Internet de Revenu Québec dirige l'utilisateur vers une ligne précise du guide CO-17, selon l'objet de la recherche effectuée.
- Revenu Québec a effectué plusieurs activités de promotion de ses services en ligne, notamment lors de la mise en ligne, en novembre 2014, de la section Entreprises améliorée de son site Internet.
- Lors de la demande d'un numéro d'entreprise du Québec (NEQ), l'entreprise reçoit maintenant de l'information sur la section Entreprises de Portail Québec, le portail gouvernemental de Services Québec, ainsi que des renseignements sur les principales obligations d'une entreprise, dont le versement de retenues à la source, la perception et la remise de la TPS/TVH et de la TVQ ainsi que la production de la déclaration de revenus des sociétés.

En tenant compte des mesures réalisées en 2014-2015, Revenu Québec a maintenant mis en place 19 des 23 mesures prévues au rapport *Simplifier et mieux réglementer*. La volonté de Revenu Québec de travailler de façon continue à l'amélioration de ses services pour faciliter la tâche des entreprises et de leurs représentants se traduit également par la présence de l'organisation au Comité-conseil sur l'allégement réglementaire et administratif, créé à l'été 2014, et qui réunit des dirigeants d'associations d'affaires et des hauts fonctionnaires.

Objectif gouvernemental de réduction du coût des formalités administratives imposées aux entreprises

Une des mesures du rapport *Simplifier et mieux réglementer* est de réduire de 20 %, d'ici 2015, le coût des formalités administratives imposées aux entreprises à l'échelle gouvernementale. Revenu Québec a atteint cet objectif fixé par le gouvernement en 2004. Ainsi, pour la période s'étendant de 2004 à 2013, Revenu Québec a réduit le coût de ces formalités de 23,9 %. Pour le Registraire des entreprises, la réduction a été de 65,0 %.

Trois indicateurs permettent de rendre compte du fardeau administratif imposé aux entreprises : le nombre d'exigences réglementaires, le volume des formalités administratives découlant de ces exigences et le coût qu'elles génèrent pour les entreprises. Les tableaux suivants présentent le détail de ces indicateurs.

Nombre d'exigences réglementaires entraînant des formalités administratives pour les entreprises[1] (année civile)

	(En nombre)							
	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	Variation de 2004 à 2013
Registraire des entreprises	20	19	19	19	17[2]	17[2]	17	- 3
Revenu Québec	74	72	72	72	71	71	71	- 3

1. Pour le suivi du coût des formalités, les données sur les activités relatives au Registraire des entreprises sont présentées séparément de celles des autres activités de Revenu Québec.
2. Le Registraire des entreprises a procédé à un redressement de ses données afin de mieux faire ressortir les effets du jumelage de la déclaration de mise à jour annuelle avec la déclaration de revenus.

Volume des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004)[1] pour les entreprises (année civile)

	(En nombre)							(En pourcentage)
	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	Variation de 2004 à 2013
Registraire des entreprises	649 029	177 159	177 159	177 159	231 301[2]	231 301[2]	231 301	- 64,4
Revenu Québec	27 522 915	27 522 915	25 320 325	25 320 325	25 031 314	25 031 314	25 031 314	- 9,1

1. Dans le but de traduire les efforts d'allégement plutôt que les fluctuations économiques, le volume des formalités administratives est calculé selon un nombre constant d'entreprises.
2. Le Registraire des entreprises a procédé à un redressement de ses données afin de mieux faire ressortir les effets du jumelage de la déclaration de mise à jour annuelle avec la déclaration de revenus.

Coûts des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004)[1] pour les entreprises (année civile)

	(En dollars)							(En pourcentage)
	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	Variation de 2004 à 2013
Registraire des entreprises	18 301 499	7 044 813	7 044 813	7 038 535	6 550 584[2]	6 505 557[2]	6 404 290	- 65,0
Revenu Québec	551 130 273	551 103 281	521 740 589	521 740 589	519 220 413	430 568 962	419 463 109	- 23,9

1. Dans le but de traduire les efforts d'allégement plutôt que les fluctuations économiques, le coût des formalités administratives est calculé selon un nombre constant d'entreprises et de certaines composantes du coût de chaque formalité.
2. Le Registraire des entreprises a procédé à un redressement de ses données afin de mieux faire ressortir les effets du jumelage de la déclaration de mise à jour annuelle avec la déclaration de revenus.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Revenu Québec est assujetti à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, laquelle exige un investissement en formation d'au moins 1 % de la masse salariale de l'organisation pour une année civile. En 2014, il a respecté cette obligation en investissant 2,8 % de sa masse salariale dans des activités de formation répondant aux critères de la Loi.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

En réalisant sa mission, Revenu Québec contribue au maintien d'un « gouvernement en santé », jouant ainsi un rôle de premier plan en tant qu'acteur du développement durable au Québec. Dans l'objectif de donner un niveau de vie suffisant à l'ensemble de la population, il collabore, par sa mission et ses actions, à la diminution de la pauvreté et des inégalités sociales, ce qui constitue une façon de léguer un meilleur patrimoine aux générations futures. Revenu Québec a profité de la mise en œuvre de son *Plan d'action de développement durable 2009-2015* pour diversifier et approfondir ses interventions à cet égard, tout en respectant les obligations gouvernementales prévues par la Loi sur le développement durable (RLRQ, chapitre D-8.1.1). Les actions que Revenu Québec a poursuivies lui ont permis de contribuer d'une façon importante à six orientations gouvernementales de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* (prolongée jusqu'au 31 décembre 2014). Revenu Québec a ensuite sélectionné huit objectifs qu'il souhaitait atteindre en tenant compte de sa mission, de son champ d'intervention, de ses compétences et des ressources à sa disposition, soit les suivants :

- l'objectif 1 de l'Orientation 1 – Informer, sensibiliser, éduquer, innover;
- l'objectif 4 de l'Orientation 2 – Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement;
- les objectifs 6 et 7 de l'Orientation 3 – Produire et consommer de façon responsable;
- l'objectif 17 de l'Orientation 5 – Répondre aux changements démographiques;
- l'objectif 20 de l'Orientation 6 – Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée;
- les objectifs 26 et 30 de l'Orientation 9 – Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques.

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel

Sensibiliser le personnel au concept et aux principes de développement durable, l'informer des objectifs et de la démarche en vue de contribuer à la stratégie gouvernementale.

Action 1.A	Poursuivre la mise en œuvre d'activités de sensibilisation et fournir des outils contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable*.
Indicateur	Pourcentage d'employés sensibilisés au développement durable.
Cible 1	Porter à 100 % le taux d'employés sensibilisés au développement durable d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2013-2014. Les efforts de sensibilisation du personnel ont été intensifiés au cours des deux dernières années.
Indicateur	Pourcentage d'employés ciblés ayant une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités courantes.
Cible 2	Porter à 100 % le taux d'employés ciblés ayant une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités courantes d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2014-2015. Le nombre d'employés ciblés pour suivre la formation *La démarche de prise en compte des principes de développement durable* était de 1 254. Au 31 mars 2015, le nombre d'employés formés était de 1 271.
Action 1.B	Mettre en place une procédure en vue d'intégrer progressivement les principes de développement durable dans les actions structurantes[1] de Revenu Québec.
Indicateur	État d'avancement des travaux liés à la mise en place de la procédure.
Cible 1	Avoir mis en place la procédure d'ici le 31 mars 2014.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2013-2014. La procédure a été mise en place avant le 31 mars 2014.
Indicateur	Nombre d'actions structurantes dont la prise en compte des principes de développement durable a été réalisée.
Cible 2	Avoir réalisé la prise en compte des principes de développement durable dans au moins 10 actions structurantes d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2014-2015. La démarche de prise en compte des 16 principes de développement durable a été effectuée dans 10 actions structurantes.

Objectif 1 de l'Agenda 21

Reconnaître et promouvoir l'identité culturelle québécoise à travers la protection et la mise en valeur de son patrimoine matériel et immatériel, dans toute sa diversité et sur l'ensemble du territoire.

Action 1.C	Participer à la mise en œuvre d'activités de sensibilisation sur la culture du Québec.
Indicateur	Pourcentage d'employés participant aux activités.
Cible 1	Porter à 10 % le taux d'employés participant aux activités.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2013-2014. Le taux d'employés ayant participé aux activités au cours de l'exercice 2013-2014 est de 20 %.

1. L'expression action structurante désigne des actions devant faire l'objet de processus décisionnels, soit des actions dont les effets sont majeurs et qui affectent d'autres actions.

Objectif gouvernemental 4	
Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.	
Objectif organisationnel	
Promouvoir des mesures préventives favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie du personnel.	
Action 4.4	Réaliser les actions prévues dans le *Plan d'action 2013-2014* de Revenu Québec visant le développement de l'expertise du personnel.
Indicateur	Montant investi en formation.
Cible 1	Investir un montant supérieur à l'exigence légale (1 % de la masse salariale).
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2014-2015. Le montant investi en formation correspond à 2,5 % de la masse salariale.
Indicateur	État d'avancement des projets de transformation des ressources humaines visant le développement de l'expertise du personnel.
Cible 2	Respecter l'échéancier de réalisation prévu dans le plan directeur des projets de transformation des ressources humaines visant le développement de l'expertise du personnel.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2014-2015. L'avancement qualitatif avec les étapes réalisées lorsque l'état d'avancement des projets de transformation des ressources humaines. • Analyser les processus de gestion des savoirs dans l'organisation afin de les faire évoluer vers les meilleures pratiques (projet 10). – Démarche d'appréciation de la Politique sur le développement des compétences en cours. • Élaborer une stratégie de développement et de relève des cadres en fonction du profil de compétences lié à l'exercice d'activités d'encadrement à Revenu Québec (projet 11). – Déploiement du Programme de développement des compétences des gestionnaires d'employés et du Programme de développement des compétences des gestionnaires de gestionnaires. – Élaboration de moyens de développement complémentaires en cours. – Diffusion du programme de relève de gestion pour les cadres de niveau stratégique.
Action 4.5	Poursuivre les actions en cours en vue d'améliorer la mobilisation du personnel et de la fidéliser.
Indicateur	Nombre d'actions visant l'amélioration de la mobilisation et de la fidélisation du personnel réalisées.
Cible 1	Réaliser au moins cinq actions différentes d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2013-2014. Les cinq actions suivantes ont été réalisées : programme de promotion de la santé, Prix d'excellence, programme de soutien aux études, séances d'accompagnement et activités physiques en milieu de travail.
Indicateur	Taux de roulement du personnel.
Cible 2	Atteindre la cible prévue dans le *Plan d'action 2013-2014* de Revenu Québec, soit un taux inférieur à 4 %.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte dans l'exercice 2014-2015. Le taux de roulement du personnel est de 2,3 %.

Objectif gouvernemental 4

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel

Mettre en œuvre des pratiques d'acquisitions écoresponsables.

Action 4.4	Mettre en œuvre des mesures, des pratiques et des activités inspirant les dispositions de la *Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable* par l'entremise du Cadre de gestion environnementale et d'un guide de pratiques écoresponsables.
Indicateur	Pourcentage des cibles atteintes exercices dans le Cadre de gestion environnementale
Cible 1	Atteindre 100 % des cibles exercices dans le Cadre de gestion environnementale en mars 2015.
Résultats de l'année	La cible n'a été que partiellement atteinte au cours de l'exercice 2014-2015. Au 31 mars 2015, 12 des 14 cibles du Cadre de gestion environnementale avaient été atteintes. L'attention affectée de données exactes et vérifiables ne permet que de présenter l'atteinte des deux autres cibles.
Indicateur	État d'avancement des travaux liés à la mise en place d'un guide de pratiques écoresponsables.
Cible 2	Mettre en place un guide de pratiques écoresponsables d'ici le 31 mars 2014.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours l'exercice 2013-2014. Le guide a été mis en place avant le 31 mars 2014. Des manchettes ont été diffusées pour informer les membres du personnel de la mise en place de celui-ci dans l'intranet organisationnel au cours de l'exercice 2014-2015.
Indicateur	Proportion des pratiques du guide mises en œuvre.
Cible 3	Mettre en œuvre 50 % des pratiques préconisées dans le guide d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	La cible n'a pas été atteinte avant le 31 mars 2015. Le déploiement des outils de vérification n'a pas été complété lors de l'exercice 2014-2015. Par contre, les membres du personnel ont été sensibilisés à l'importance de mettre en place les pratiques préconisées dans le guide au cours de l'exercice 2014-2015. Les cinq principaux thèmes abordés sont l'approvisionnement écoresponsable, la disposition écoresponsable, la gestion responsable des imprimantes, la gestion d'événements écoresponsables et les économies d'énergie et d'eau.

Objectif gouvernemental 7

Poursuivre la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.

Objectif organisationnel

Poursuivre la réduction de la quantité d'énergie et de ressources utilisées par l'Ivanna Québec.

Action 7.4	Poursuivre, auprès du personnel, la réduction des ressources qu'il utilise dans ses déplacements quotidiens, et ce, en l'encourageant à utiliser des transports collectifs ou d'autres solutions au volopage en solo, comme le covoiturage, la marche et le vélo.
Indicateur	Nombre d'employés inscrits aux programmes de transports collectifs offerts.
Cible 1	Augmenter le nombre d'employés inscrits aux programmes de transports collectifs offerts.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours des exercices 2013-2014 et 2014-2015. Une hausse d'environ 5 % du nombre d'employés inscrits aux programmes a été observée.
Indicateur	Nombre d'activités de sensibilisation sur les transports collectifs et les autres solutions au volopage en solo.
Cible 2	Viser au moins cinq activités de sensibilisation d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	La cible n'a été que partiellement atteinte avant le 31 mars 2015. Quatre activités de sensibilisation ont été menées lors des exercices 2013-2014 et 2014-2015.

Objectif gouvernemental 12

Contribuer aux générations futures des finances publiques en santé

Objectif organisationnel

Contribuer à maintenir des finances publiques en santé

Action 37.4	S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts, de taxes et de contributions sociales et bénéficie des services auxquelles il a droit
Indicateur	Montants des recettes fiscales et extrabudgétaires
Cible 1	Atteindre les objectifs annuels
Résultats de l'année	Les montants des recettes fiscales et extrabudgétaires atteignent 104 045 millions de dollars
Indicateur	Montants de crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux
Cible 2	Atteindre les objectifs annuels
Résultats de l'année	Les montants des crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux s'élèvent à 1 452,1 millions de dollars
Indicateur	Résultats des activités de contrôle fiscal
Cible 3	Atteindre les objectifs annuels
Résultats de l'année	Les résultats des activités de contrôle fiscal atteignent 2 276,4 millions de dollars

Objectif gouvernemental 30

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience

Objectif organisationnel

Offrir des services aux citoyens et aux entreprises de façon équitable et efficiente

Action 35.4	Accroître l'offre de services en ligne personnalisés, simples et sécuritaires
Indicateur	Taux d'utilisation des principaux services en ligne
Cible 1	D'ici 2018, augmenter l'utilisation des services en ligne : Déclaration de revenus des particuliers : de 60 % à 65 % Déclaration de revenus des sociétés : de 61 % à 70 % Déclaration de versement à la source : de 64 % à 69 % Déclaration de taxes : de 37 % à 42 % Paiement en ligne : de 24 % à 28 % Dépôt direct : de 59 % à 65 %
Résultats de l'année	Déclaration de revenus des particuliers : 70,6 % Déclaration de revenus des sociétés : 82,1 % Déclaration de versement à la source : 61,8 % Déclaration de taxes : 42,1 % Paiement en ligne : 26,8 % Dépôt direct : 72,7 %

Objectif gouvernemental (4)

Préserver et mettre durablement à la disposition de la population suisse

Objectif supérieur/mesure

Assurer la régularité du versement des pensions alimentaires auxquelles les enfants et le parent gardien ont droit, en optimisant le Programme de perception des pensions alimentaires, et faciliter l'accès aux crédits d'impôt offerts aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux.

Action (5.1)	Promouvoir des offres visant à maintenir et à faire la qualité de service et la viabilité et la performance du Programme de perception des pensions alimentaires, dans le contexte budgétaire actuel.
Indicateur	Délai de traitement des nouvelles demandes de pensions alimentaires
Cible 1	Assurer un délai de traitement de 18 jours
Résultats de l'année	Le délai a été atteint au cours de l'exercice (EX-0,EX) : Le délai moyen de traitement des nouvelles demandes de pensions alimentaires était de 18 jours.
Indicateur	Taux de régularité du versement des pensions alimentaires
Cible 2	Maintenir un taux supérieur à 70 % ayant vue créances reconnu leur pension alimentaire courante à temps et en entier
Résultats de l'année	Le délai a été atteint au cours de l'exercice (EX-0,EX) : Le taux de régularité du versement des pensions alimentaires était de 72,0 %.
Action (5.2)	Améliorer les services offerts aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, tels que les crédit d'impôt pour enfants, le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés, le programme Allocations logement et la prime de l'assuré.
Indicateur	Mesures mises en place pour l'amélioration des services offerts
Cible 1	Mettre en place au moins cinq mesures pour améliorer nos services offerts d'ici le 15 mars 2015.
Résultats de l'année	Le délai a été atteint au cours de l'exercice (EX-0,EX) : Quatre mesures ont été mises en place au cours de l'exercice (EX-0,EX), soit les suivantes : i. Ajout d'un nouveau service pour les pensions alimentaires dans Mon dossier. ii. Déploiement de la réponse vocale interactive pour le volet prioritaire. iii. Accessibilité des charges de travail via téléphonie et via correspondance. iv. Je gestion du débordement s'appuie pour la vérification avec la viabilité des programmes sociofiscaux. Une cinquième mesure a été mise en place au cours de l'exercice (EX-0,EX), soit la suivante : v. Je traitement d'un projet d'envergure pour la modernisation des processus et du système informatique liés à la gestion du Programme de perception des pensions alimentaires afin d'améliorer les services offerts aux citoyens.

Objectif gouvernemental 30

Soutenir la création, la production et la diffusion de tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement.

Objectif organisationnel

Contribuer au maintien d'une culture riche et diversifiée au sein de la population en administrant des crédits d'impôt et des déductions soutenant le milieu culturel.

Objectif 2 de l'Agenda 21

Valoriser le rôle des artistes, des créateurs de toutes disciplines et des professionnels de la culture en tant que porteurs du renouvellement de l'identité culturelle québécoise et vecteurs de la diversité de ses expressions culturelles. Soutenir la création, la production et la diffusion sur tout le territoire, en protégeant la liberté d'expression et en responsabilisant l'ensemble des acteurs de la société envers l'importance d'assurer le développement viable du secteur culturel québécois.

Action 30.A	Faciliter l'accès à l'information sur les crédits d'impôt et les déductions soutenant les entreprises du milieu culturel et encourageant la participation des jeunes aux activités culturelles.
Indicateur	Mesures mises en place pour favoriser l'accès à l'information sur les crédits d'impôt et les déductions.
Cible 1	Mettre en place au moins cinq mesures d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2014-2015. Quatre mesures ont été mises en place au cours de l'exercice 2013-2014, soit les suivantes : • la publication sur le site Internet de Revenu Québec d'une nouvelle mentionnant l'instauration du crédit d'impôt remboursable pour les activités des jeunes; • la participation à quatre rencontres du Comité d'échanges permanents SODEC-RQ-MCC (Société de développement des entreprises culturelles du Québec, Revenu Québec et ministère de la Culture et des Communications) sur les crédits d'impôt culturels; • la publication sur le site Internet de Revenu Québec d'une nouvelle mentionnant l'instauration du crédit d'impôt pour production d'événements ou d'environnements multimédias présentés à l'extérieur du Québec; • la diffusion de quatre séances d'information auprès des entreprises du milieu culturel. Une cinquième mesure a été mise en place au cours de l'exercice 2014-2015, soit la suivante : • la révision de la section Entreprise du site Internet de Revenu Québec, y compris l'amélioration de l'offre de services électroniques aux entreprises, notamment celles du milieu culturel.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, mise à jour et adoptée par le Conseil des ministres en 2011, prévoit que les ministères et organismes fassent état, dans leur rapport annuel de gestion, de l'application de leur politique linguistique et de la Charte de la langue française.

En 2014-2015, Revenu Québec a mis en place quatre sous-comités d'experts rattachés au comité permanent sur la langue française (CPLF) de l'organisation. Sous la gouverne du CPLF, ces sous-comités effectueront des analyses approfondies en vue de proposer des stratégies concernant la mise en œuvre de la nouvelle politique linguistique de Revenu Québec, adoptée en 2013 et fondée sur les grands principes de la politique linguistique gouvernementale.

Comme toujours, Revenu Québec accorde une très grande importance à la qualité du français, tant dans ses communications avec la population que dans ses communications internes. Ainsi, pour aider son personnel à perfectionner ses connaissances linguistiques, l'organisation met à sa disposition des formations de qualité. Elle rend également accessibles des outils d'aide à la rédaction, dont une trousse linguistique permettant d'obtenir rapidement des réponses à certaines questions sur la langue française et d'accéder à l'information relative à la politique linguistique en vigueur dans l'organisation. Par ailleurs, le personnel peut communiquer en tout temps avec les linguistes de l'organisation pour obtenir du soutien ou des conseils.

Enfin, Revenu Québec a poursuivi ses efforts de mise en valeur de la langue française, notamment en faisant la promotion de la Francofête au sein de son organisation. Cet événement annuel, tenu par l'Office québécois de la langue française (OQLF), vise à mettre le français à l'honneur. De plus, lorsque nécessaire, Revenu Québec consulte l'OQLF au moment de l'élaboration de vocabulaires spécialisés destinés à répondre à des besoins de francisation internes. Il contribue ainsi au maintien de la qualité du français dans l'organisation.

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

L'éthique

Attentif aux attentes exprimées par la population, Revenu Québec souhaite préserver la confiance de ses diverses clientèles et favoriser une saine gestion de ses activités fondée sur l'exemplarité.

L'éthique au plan organisationnel se traduit au quotidien par le questionnement et la réflexion de chacun à l'égard de situations délicates ou ambiguës. Elle permet, en outre, de justifier une décision prise, puisque l'ensemble des éléments de la situation qui soutiennent la décision a été analysé. Les valeurs organisationnelles sont au cœur de toute la démarche éthique : elles éclairent et influencent la conduite de l'individu ou de l'organisation, en lui donnant son sens, son orientation et sa raison d'être.

Revenu Québec a confié la coordination et la réalisation des activités éthiques au sein de l'organisation à la Direction de l'éthique. Cette dernière a été mise en place pour influencer l'action, créer un intérêt et une ouverture pour l'éthique et les valeurs, ainsi que pour introduire la réflexion et le questionnement relativement à certaines pratiques et façons de faire liées à la mission de l'organisation, à sa vision et à ses valeurs. Pour assurer l'émergence, le déploiement et le maintien d'une saine gouvernance en matière d'éthique, la Direction de l'éthique est appuyée par le Comité d'orientation en éthique et le Réseau des personnes-ressources en éthique, qui stimulent les échanges et la réflexion en tenant compte des diverses réalités organisationnelles.

L'exercice 2014-2015 a été marqué par le lancement des valeurs organisationnelles actualisées et la diffusion de différentes communications permettant de favoriser le développement d'une culture éthique organisationnelle. La Direction de l'éthique a notamment produit *L'éthique et les valeurs*, un document de référence destiné aux dirigeants et au personnel de Revenu Québec. De façon concomitante, la partie portant sur l'éthique qui était présente dans le *Code d'éthique et de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés de Revenu Québec* a été retirée.

La Direction de l'éthique a également concentré ses efforts dans la formation des gestionnaires de l'organisation tout en poursuivant la formation destinée aux nouveaux employés. Cette formation vise la sensibilisation des gestionnaires à l'éthique et le développement d'habiletés qui leur permettront de questionner certaines pratiques individuelles et collectives, le tout relativement au profil de compétences du personnel d'encadrement.

La déontologie

Une campagne de sensibilisation en matière de confidentialité, de sécurité de l'information et des autres règles de déontologie a lieu annuellement. Lors de la campagne 2014-2015, Revenu Québec a effectué des activités visant la sensibilisation du personnel à la confidentialité et à la sécurité de l'information. En signant le nouveau formulaire *Déclaration en matière de confidentialité, de sécurité de l'information et des autres règles de déontologie*, les membres du personnel s'engagent à respecter les règles de confidentialité et de sécurité de l'information et confirment avoir lu le *Code de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés*. Ce code a été adopté le 11 juin 2014 suivant une décision du conseil d'administration de traiter l'éthique et la déontologie dans des documents distincts.

GESTION ET CONTRÔLE DE L'EFFECTIF ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État a été adoptée et sanctionnée le 5 décembre 2014. En vertu de cette loi et suivant les précisions obtenues du ministère des Finances du Québec, le nombre d'heures rémunérées de Revenu Québec ne devait pas excéder, pour la période du 1er janvier 2015 au 31 mars 2015, celui obtenu au cours de la période correspondante en 2014. Revenu Québec a respecté le plafond qui lui a été fixé. En effet, le cumulatif du nombre d'heures rémunérées du 1er janvier au 31 mars 2015 a totalisé 5 262 578 heures, soit 130 102 heures de moins que le nombre d'heures rémunérées au cours de la période correspondante en 2014.

TABLEAU 37 **Répartition de l'effectif pour la période du 1er janvier au 31 mars 2015**

Catégorie d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Nombre d'employés au 31 mars 2015
Personnel d'encadrement[1]	299 550	s. o.	299 550	678
Personnel professionnel	2 052 166	26 272	2 078 438	4 824
Personnel de bureau, technicien et assimilé	2 777 912	29 530	2 807 442	6 641
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	19 328	249	19 577	39
Étudiants et stagiaires	57 510	61	57 571	421
Total des heures	5 206 466	56 112	5 262 578	12 603

1. Inclut les membres rémunérés du conseil d'administration.

Pour cette même période, Revenu Québec a autorisé 14 contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus, pour une valeur totale de 3 105 209 $.

TABLEAU 38 **Contrats de services, comportant une dépense de 25 000 $ et plus, conclus entre le 1er janvier 2015 et le 31 mars 2015**

Type de contrats	(En nombre) Contrats	(En dollars) Valeur
Contrats de services avec une personne physique[1]	2	71 175
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique[2]	12	3 034 034
Total des contrats de services	14	3 105 209

1. Le terme *personne physique* désigne une personne physique qui est en affaires ou non.
2. Inclut les personnes morales de droit privé ainsi que les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

INTÉGRITÉ EN MATIÈRE DE CONTRATS PUBLICS

Depuis 2008, la gestion contractuelle est encadrée par la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1), ci-après appelée LCOP, ses règlements d'application, ainsi que les politiques et les directives adoptées par le Conseil du trésor. La gestion contractuelle à Revenu Québec est régie par ces dispositions, mais aussi par le Règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits de l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7-003, article 32). De plus, en conformité avec les exigences visant à renforcer l'intégrité en matière de contrats publics du gouvernement du Québec, Revenu Québec a désigné un responsable de l'observation des règles contractuelles (RORC). Le rôle et les responsabilités du RORC[3] sont actuellement assumés par le vice-président et directeur général de l'innovation et de l'administration.

La documentation normative de Revenu Québec en matière de gestion contractuelle constitue un instrument de mise en œuvre de l'orientation 2.1 de son *Plan stratégique 2012-2016*. Cette orientation consiste à « assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion » et a notamment comme objectif de faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques. En plus du *Code de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés*, Revenu Québec dispose d'une politique relative à la gestion contractuelle ainsi que d'une directive concernant les contrats d'approvisionnement et de services. Un guide d'application de la directive mentionnée précédemment a également été mis en place. Ces documents précisent les principes directeurs, les règles et les lignes de conduite propres à Revenu Québec, en application de ces dispositions. Une équipe responsable de l'assurance qualité réalise des travaux dans le but d'optimiser les processus de gestion contractuelle au sein de l'organisation.

Au cours de 2014-2015, Revenu Québec a réalisé les travaux requis afin d'encadrer les mesures particulières pour les contrats de services en vertu de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (LGCE). Une nouvelle directive concernant des mesures particulières pour les contrats de services, s'appliquant à tous les contrats de services, a été préparée en vue d'être adoptée dès avril 2015. Cette directive vise à établir les situations où l'autorisation du président-directeur général n'est pas requise pour la conclusion d'un contrat de services pendant la première période d'application de la LGCE[4]. La directive prévoit également dans quels cas le président-directeur général peut déléguer son pouvoir d'octroyer un contrat de services.

Le tableau qui suit dresse le portrait des contrats octroyés ou adjugés pour l'année 2014-2015.

3. Pour en savoir plus sur le plan d'action du RORC, consultez la partie « Activités du RORC » de l'annexe 2.
4. La première période d'application de la LGCE s'étend du 1er janvier 2015 au 31 mars 2016.

TABLEAU 39 **Contrats octroyés ou adjugés par Revenu Québec**

Type de contrats	Période du 1er avril 2014 au 31 mars 2015	
	(En nombre)	(En millions de dollars)
	Contrats	Valeur
Approvisionnement en biens	406	18,5
Services	228	58,8
Impression de formulaires	446	3,0
Total	1 080	80,3

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Revenu Québec compte très peu de revenus de tarification assujettis à la *Politique de financement des services publics*, puisque la majorité de ses revenus provient des ententes de partenariat conclues avec d'autres ministères et organismes.

Revenu Québec tarife tous ses biens et services. Les travaux visant la mise en place d'une tarification permettant de financer les activités de Revenu Québec relatives à l'encadrement des industries du tabac et du carburant se sont terminés au cours de l'exercice 2014-2015. À la suite de ces travaux, Revenu Québec a conclu qu'aucune tarification ne leur était applicable. Les travaux visant la révision de la structure tarifaire des honoraires relatifs aux dossiers publics (biens non réclamés) sont également terminés. La nouvelle structure tarifaire a été publiée dans la *Gazette officielle du Québec* après la fin de l'exercice financier, soit le 15 juillet 2015, et est entrée en vigueur le 1er septembre 2015.

Le tableau de la page suivante présente cinq services que Revenu Québec rend à la population, assujettis complètement ou en partie selon leur nature. Aucun nouveau bien ni aucun nouveau service n'a été ajouté aux services tarifés existants.

TABLEAU 40 Services assujettis ou partiellement assujettis à la *Politique de financement des services publics*

	Biens et services (en milliers de dollars)				
Éléments d'information	Photocopie de documents	Enregistrement d'abris fiscaux et d'actions accréditives	Décisions anticipées et consultations tarifées	Honoraires – Dossiers publics	Transporteurs internationaux et interprovinciaux
Revenus de tarification perçus	90,2[1]	31,8	86,5	12 634[2]	843,0
Coûts des biens et services	n. d.	18,5	92,9	8 849	n. d.[4]
Méthode de fixation des tarifs	s. o.[3]	Les tarifs fixés ont été établis en fonction d'une analyse du coût de revient effectuée en 2014	Les tarifs fixés et les taux horaires ont été établis en fonction d'une analyse du coût de revient effectuée en 2014	Les tarifs fixés et les taux horaires ont été établis en fonction d'une analyse du coût de revient effectuée en 2003	n. d.[4]
Niveau de financement visé par la tarification	s. o.	100 %[5]	100 %[6]	n. d.	n. d.[4]
Date de la dernière révision tarifaire	s. o.	2014	2015	2004	Permis : 1996[4] Vignettes : 2004[4]
Mode d'indexation des tarifs	Au 1er avril de chaque année selon l'indice des prix à la consommation du Canada	Non soumis à l'indexation selon l'article 83.11 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, c. A-6.001)	Au 1er janvier de chaque année en vertu de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, c. A-6.001)	Au 1er avril de chaque année selon l'indice des prix à la consommation du Québec	Au 1er janvier de chaque année en vertu de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, c. A-6.001)

1. Ces revenus sont perçus en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) et de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, c. A-6.002). Ces revenus incluent, depuis l'exercice 2012-2013, ceux perçus en vertu de la Loi sur l'administration fiscale et excluent les revenus de photocopies du Registraire des entreprises, et ce, depuis l'exercice 2011-2012.
2. Les honoraires concernant les dossiers publics relatifs aux biens non réclamés incluent 8 millions de dollars versés par l'État à Revenu Québec pour la gestion des successions. Ce mode de financement, convenu avec le ministère des Finances, a été établi principalement en raison du caractère social de la mission de gestion des successions. Il est à noter que plusieurs successions déficitaires ne sont pas réclamées.
3. Tarification gouvernementale applicable à l'ensemble des ministères et organismes.
4. Des travaux sont en cours.
5. Aucune modification des tarifs à la suite de l'évaluation des coûts en 2014.
6. L'écart entre le niveau de financement visé et le niveau de financement atteint s'explique par l'entrée en vigueur de la nouvelle tarification le 1er janvier 2015.

RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

Personnel d'encadrement

La Loi modifiant la Loi sur la fonction publique principalement en matière de dotation des emplois prévoit la modification de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, reconduisant, pour l'année débutant le 1er avril 2014, la suspension des bonis au rendement pour le personnel d'encadrement des organismes gouvernementaux.

Revenu Québec a respecté ces orientations et, en 2014-2015, aucun boni n'a été versé aux personnes assujetties à cette loi.

Autre personnel visé

La convention collective des professionnels et les conditions de travail des fonctionnaires non syndiqués prévoient le versement d'un boni aux employés ayant fait l'objet d'une évaluation du rendement dont les résultats du travail sont jugés exceptionnels. De plus, les conditions de travail des conseillers en gestion des ressources humaines prévoient le versement d'un boni forfaitaire au rendement.

Le rendement exceptionnel d'un employé est caractérisé par les éléments suivants :

- la complexité des mandats ou l'importance des dossiers confiés;
- l'impact important des actions et des réalisations sur l'organisation ou sur la clientèle;
- la rapidité d'exécution ou la réalisation de plusieurs mandats simultanément dans un délai très court;
- la satisfaction élevée des clients;
- les économies réalisées en termes d'allégement des moyens habituellement utilisés;
- l'autonomie importante manifestée;
- l'innovation démontrée.

Les bonis versés en 2014-2015 ont été octroyés selon les paramètres stipulés dans les conditions de travail en vigueur. Pour l'année, 4,8 % des employés de Revenu Québec, soit 583 personnes, ont reçu un boni au rendement pour un montant de 1 275 145 $, ce qui donne en moyenne 2 187 $ par employé.

RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Crédit d'impôt pour solidarité

(Chapitre 2 du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2014-2015, automne 2014)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Ministère des Finances : Conception de la mesure fiscale	
Analyser, en collaboration avec les entités concernées, les différents scénarios visant l'atteinte des objectifs liés au crédit d'impôt pour solidarité et apporter les modifications nécessaires pour optimiser l'efficience et l'efficacité de la mesure.	Revenu Québec a participé au groupe de travail mis sur pied conjointement avec le ministère des Finances (MFQ-RQ). Le groupe a effectué des analyses afin d'élaborer et de proposer des scénarios visant à simplifier le crédit d'impôt pour solidarité (CIS), à faciliter son administration et à en favoriser une gestion efficace et efficiente. Les mesures retenues ont été annoncées dans le *Discours sur le budget 2015-2016*.
Ministère des Finances : Suivi des résultats	
Effectuer, en collaboration avec Revenu Québec, un suivi des résultats associés au crédit d'impôt pour solidarité afin notamment de voir si les objectifs fixés sont atteints, si les paramètres choisis sont applicables et si la dépense fiscale est conforme aux prévisions et, le cas échéant, apporter les modifications nécessaires.	Revenu Québec collabore avec le ministère des Finances afin de convenir des informations nécessaires au suivi des résultats associés au CIS et du processus de communication approprié.
Revenu Québec : Mécanismes de contrôle	
Déterminer et mettre en place des contrôles afin que les sommes soient versées en conformité avec les paramètres du crédit d'impôt pour solidarité.	Revenu Québec a poursuivi ses travaux avec des partenaires tels que la Régie des rentes du Québec et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, afin d'assurer la prise en compte des particularités liées à la situation des bénéficiaires du CIS. De plus, Revenu Québec a élaboré une stratégie pour les situations d'écarts de conformité et effectue a posteriori des activités de contrôle. Dans le cadre de ses travaux sur la simplification du CIS, le groupe de travail conjoint MFQ-RQ, a revu les paramètres du crédit pour limiter les risques et faciliter la mise en place des contrôles nécessaires.
Revenu Québec : Système informatique	
Veiller à ce que le système informatique soutienne les processus de travail liés au crédit d'impôt pour solidarité et à ce que, pour les projets à venir, des balises soient mises en place afin de s'assurer que : • le processus d'assurance qualité est appliqué comme il se doit; • le bilan de fermeture inclut l'information pertinente et est communiqué aux instances de gouvernance.	Dans le cadre du discours sur le budget de mars 2015, le ministère des Finances a annoncé une réforme de l'administration du CIS et des règles liées à l'administration du programme, afin, entre autres, de prendre en compte les recommandations du Vérificateur général. Des modifications importantes au système actuel ainsi que l'ajout de nouvelles fonctionnalités seront réalisés. Le projet *Réforme du programme – Crédit d'impôt pour solidarité, Discours sur le budget 2015* sera entamé au cours du prochain exercice et s'échelonnera jusqu'en 2017. Par ailleurs, des travaux avaient été entamés dans le but d'apporter des améliorations relativement à la fiabilité, la robustesse et la performance du système informatique. Ceci permettra de prendre en compte les nouvelles mesures de simplification. Revenu Québec maintient son processus d'assurance qualité notamment en ce qui a trait à la validation et à l'approbation des biens livrables avant la réalisation des essais. De plus, l'adoption d'une nouvelle méthode de développement viendra bonifier le processus d'assurance qualité au cours de 2015-2016. Enfin, le bilan du projet *Réforme du programme – Crédit d'impôt pour solidarité, Discours sur le budget 2015* sera présenté aux instances de gouvernance de Revenu Québec.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Revenu Québec : Suivi relatif à la gestion	
Exercer un suivi et une reddition de comptes portant sur les coûts et les efforts liés à l'administration du crédit d'impôt pour solidarité ainsi que sur la performance des activités qui y sont associées.	Des indicateurs de gestion ont été développés relativement aux inventaires et aux charges de travail, au volume et au traitement des demandes téléphoniques ainsi qu'à la performance des employés et à l'évolution des versements. De même, des indicateurs portant sur l'administration et la performance du programme ont été établis. Des améliorations à la compilation des efforts et des coûts engendrés pour l'administration du CIS ont été apportées. Le CIS est maintenant présenté dans un domaine fiscal distinct aux rapports de suivi, ce qui permet de suivre les efforts effectués d'une façon globale et par direction générale.

Produits financiers non réclamés : Administration provisoire par Revenu Québec

(Chapitre 7 du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2014-2015, printemps 2014)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Récupération des produits financiers non réclamés	
Recenser et évaluer les risques liés à la récupération des produits financiers non réclamés et mettre en place une stratégie d'intervention permettant de les atténuer.	Revenu Québec a mené deux études afin de déterminer les secteurs d'activités économiques susceptibles de détenir des produits financiers non réclamés et d'estimer les montants en cause et, ainsi, d'orienter les recherches et les vérifications vers les secteurs les plus à risque. Par la suite, il mettra en place des projets pilotes afin de valider ces estimations, ce qui permettra de réaliser des études sur les méthodes de sélection des détenteurs à privilégier. Revenu Québec a également ouvert des dossiers de vérification dans certains secteurs afin d'optimiser la récupération des produits financiers et d'atténuer les risques de délinquance. Les travaux ont porté, entre autres, sur les régimes de retraite semblables, les régimes de retraite hors Québec, les polices d'assurances vie ainsi que les valeurs mobilières. Aussi, le programme de vérification des régimes de retraite administrés par la Régie des rentes du Québec a été optimisé et est bien implanté. De plus, Revenu Québec a rédigé des guides de vérification ou en a effectué la mise à jour.
Accroître l'utilisation des moyens mis à sa disposition afin d'optimiser la récupération des produits financiers non réclamés.	Revenu Québec a élaboré et mis en œuvre un plan de communication afin de publiciser la mission des biens non réclamés au sein de la population québécoise et d'augmenter la part des biens qui leur sont remis. De plus, à l'automne 2014, il a élaboré et mis en œuvre un plan de communication pour les détenteurs de produits financiers et les professionnels du milieu financier, dans le but d'améliorer leurs connaissances sur leurs obligations relatives à la Loi sur les biens non réclamés et d'augmenter ainsi la remise volontaire de produits financiers. Dans le cadre de ces travaux, Revenu Québec a mis à jour le formulaire *État concernant les biens non réclamés* afin de faciliter l'obtention des renseignements requis par la Loi et les règlements en vigueur. Il a également élaboré et mis en œuvre un plan d'action relatif à la perception des intérêts de retard.
Revoir sa stratégie de vérification : • en s'assurant de couvrir l'ensemble des secteurs sous sa responsabilité; • en élaborant une méthodologie de vérification structurée qui détermine l'étendue des travaux à réaliser et les éléments probants appropriés et requis; • en effectuant un suivi régulier, en termes d'efficacité et d'efficience, qui permet d'orienter les efforts de vérification et d'évaluer sa performance sur la base de cibles mesurables.	En plus des actions décrites au premier point ci-dessus, Revenu Québec travaille à bonifier la méthodologie de vérification dans le but qu'elle soit mieux structurée et qu'elle permette d'établir l'étendue des travaux à réaliser ainsi que les éléments probants appropriés et requis. De plus, un outil de suivi est en cours de développement, ce qui permettra à Revenu Québec de comptabiliser tous les efforts de vérification et d'en évaluer la performance sur la base de cibles mesurables.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Recherche des ayants droit	
Obtenir des détenteurs les renseignements requis par la loi et les règlements dans leurs déclarations annuelles pour retrouver plus facilement les ayants droit.	Revenu Québec travaille à la bonification du processus de réception des produits financiers non réclamés afin de documenter davantage les demandes de renseignements additionnels auprès des détenteurs.
Rechercher les ayants droit conformément à sa politique.	Revenu Québec a révisé son processus de recherche d'ayants droit en conformité avec sa politique.
Évaluer l'efficacité des moyens utilisés pour la recherche d'ayants droit et ajuster sa stratégie de recherche en fonction des résultats obtenus.	L'évaluation du nouveau processus de recherche d'ayants droit se fera au cours du prochain exercice, ce qui permettra à Revenu Québec d'ajuster sa stratégie, si nécessaire.
Liquidation des produits financiers et remise à l'État	
Déterminer la durée de la période d'administration provisoire des produits financiers enregistrés visés par la loi.	La liquidation des biens reçus avant le 1er janvier 2014 provenant de produits financiers enregistrés et dont le propriétaire est décédé, est terminée. Cette mesure s'appliquera dorénavant de façon récurrente chaque année. À l'heure actuelle, Revenu Québec ne peut pas traiter les dossiers relatifs à la liquidation de biens reçus avant le 1er janvier 2014, qui proviennent de produits financiers enregistrés et dont il n'est pas certain que le propriétaire est décédé. Une modification législative sera nécessaire afin que Revenu Québec puisse traiter ce type de dossiers. La donnée est à l'étude. Enfin, Revenu Québec désenregistrera annuellement des biens dont la valeur est devenue inférieure à 1 000 $.
Remettre à l'État la valeur des produits financiers non remis aux ayants droit à l'échéance de la période établie.	Revenu Québec a précisé sa procédure de remise à l'État. L'administration provisoire est terminée lorsque la recherche d'ayants droit a été complétée. Aussi, les liquidités sont remises trimestriellement à l'État selon le calendrier établi.
Mise en place d'un système informatique de gestion	
Effectuer un bilan du projet d'implantation du système informatique en examinant si les processus livrés répondent aux besoins actuels et apporter les correctifs nécessaires, s'il y a lieu, afin d'optimiser son potentiel d'exploitation.	Revenu Québec a produit un rapport portant sur l'adéquation entre les processus supportés par le système livré par le projet relatif à la gestion des biens non réclamés et les besoins opérationnels actualisés, soit ceux de 2014-2015, afin de déterminer les pistes d'optimisation ainsi que le plan à suivre pour les réaliser.
Évaluer les options possibles pour l'entretien de ce nouveau système afin de minimiser les risques de dépendance envers le fournisseur.	Revenu Québec réalisera une étude en 2015-2016 afin d'évaluer les options qui permettraient d'atténuer les risques liés à la dépendance envers le fournisseur externe pour l'entretien et l'évolution de la suite logicielle utilisée pour la gestion des biens non réclamés.

Non-production de déclarations à Revenu Québec

(Chapitre 5 du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2013-2014, printemps 2013)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Traitement des dossiers de non-production	
Revoir les stratégies et les critères utilisés pour repérer et sélectionner les dossiers de contribuables et de mandataires à traiter, stratégies et critères qui devraient cibler davantage les demandes des directions générales.	Revenu Québec a clarifié et documenté les stratégies et les critères utilisés pour déterminer les dossiers de contribuables et de mandataires qui feront l'objet d'un traitement en non-production.
Analyser son processus de suivi des demandes de production de façon à assurer une plus grande efficacité et une meilleure cohérence entre les directions générales.	Revenu Québec a analysé et documenté les avantages et les inconvénients des différentes étapes à franchir pour régulariser les dossiers de non-production afin d'harmoniser les façons de faire et d'être en mesure d'effectuer un suivi des demandes de production plus cohérent et efficace. Ces travaux ont permis de revoir certaines étapes, ce qui permettra de réduire les délais de traitement.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Harmoniser le recours aux estimations sur base d'indices dans que la méthode utilisée pour établir leur valeur afin qu'ils mènent à des résultats concluants.	Revenu Québec poursuit les travaux de révision de ses processus d'émission des cotisations à base d'indices ainsi que des méthodes permettant d'établir la valeur de la cotisation à base d'indice pour les clientèles des contribuables et des mandataires.
Utiliser et établir des balises claires pour administrer les pénalités et les amendes en considérant la rentabilité et leur efficacité à susciter la production des déclarations.	Revenu Québec a réalisé des travaux sur l'application des pénalités afin de développer une approche commune en non-production entre les directions générales. À cet effet, des balises pour harmoniser l'application des pénalités ont été établies.
Se doter d'une information de gestion qui permet d'évaluer la performance et l'efficience des processus et apporter les ajustements requis, le cas échéant.	Revenu Québec a déterminé des indicateurs de gestion qui lui permettent d'évaluer la performance des différentes interventions dans le traitement de la non-production et d'en effectuer un suivi périodique.
Définir un cadre de gestion relativement au traitement des dossiers des contribuables et des mandataires en situation de non-production.	Revenu Québec a procédé à la mise en place d'une table d'échanges permanente interdirections générales en vue de définir et de proposer des orientations de gestion organisationnelle assurant une meilleure cohérence dans le traitement de la non-production. Il a aussi mis en place un cadre de gestion en se dotant d'une directive afin de traiter des orientations visant l'harmonisation des pratiques des directions générales et de clarifier les rôles et les responsabilités.
Reddition de comptes	
Améliorer la reddition de comptes présentée au ministre des Finances et de l'Économie afin que l'information soit complète et représente fidèlement la situation, et ce, tant pour ses activités courantes que pour les projets spécifiques.	Revenu Québec a bonifié, en collaboration avec le ministère des Finances, ses formulaires de demandes de financement. À cet effet, le nouveau gabarit qui a été produit au cours de l'exercice précédent continue d'être utilisé pour les demandes de financement. Pour ce qui est du bilan de récupération fiscale 2013-2014, de même que la planification annuelle des activités de récupération fiscale pour 2014-2015, l'information concernant les équivalents temps complet (ETC) et les résultats de récupération fiscale des activités de non-production a été présentée distinctement.
Établir la reddition de comptes contenue dans le rapport annuel de gestion en fournissant de l'information qui permet de mesurer les progrès réalisés au regard des objectifs pour les activités liées à la non-production.	L'information concernant les ETC et les résultats de récupération fiscale de l'activité de non-production a été détaillée dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014*. Aussi, de nouveaux indicateurs ont été ajoutés au *Rapport annuel de gestion 2013-2014*. Ils ont été choisis parmi ceux déterminés par la table d'échanges permanente interdirections générales. Depuis l'exercice 2013-2014, des tableaux portant sur l'ensemble des données liées à la non-production sont également présentés sur cinq exercices financiers dans le but d'avoir une information de gestion complète pour cette activité. Ces données sont compilées pour l'impôt des particuliers, l'impôt des sociétés ainsi que les intérêts à la source et les taxes. Cette information se retrouvera également dans les rapports annuels subséquents.

Contrats de services professionnels liés au traitement de l'information

(Chapitre 5 du rapport de l'automne 2012 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Définition du besoin, estimation des coûts et analyse des options	
[illegible]	[illegible]
Préparation de l'appel d'offres	
[illegible]	[illegible]
Sollicitation des fournisseurs	
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Objectifs de maintenance	
Améliorer la visibilité des comités de direction	Le secrétariat du comité a mesure qu'ayant des interventions direct à travers entre les membres et qu'une relation de mise à soi effectuée. Un organisateur préalablement approuvé par la responsabilité concernée, justifiant à nécessité d'une expertise très spécialisée pour tous les cas où la présence d'une personne responsable de la réalisation des travaux est requise comme membre du comité de direction, doit être prévue et présentée au responsable de l'observation des règles contractuelles. Elle s'accompagne des mêmes responsables des projets, un gabarit permettant de guider la rédaction de l'engagements requis est disponible. Toutefois, cette situation ne s'est pas présentée au cours de la dernière année. Travaux Québec a aussi établi un cours d'accès aux règles contenu que tous les membres de direction du contrats de 5 MS et plus doivent comprendre au moins 3 exemples. Toutefois, 2 s'y a pas eu de contrat de cette envergure en 2014-2015. De plus, la formation n'apparaissait concerner des membres du comité de direction doit demeurant être remplir.
Fonctionnement du contrat	
Procéder à l'analyse des situations où il y a proximité des travaux avec la même fournisseur et la suite d'un appel d'offres public dans l'optique d'assurer un traitement équitable à l'endroit des fournisseurs.	À Travaux Québec, une analyse est être présentée au responsable concerné dans tous les cas d'octroi consécutif d'un contrat à un même prestataire. Même qu'il n'y a eu aucun cas de ce genre au cours de la dernière année. Néanmoins, Travaux Québec a produit un gabarit afin d'accompagner les équipes responsables des projets dans la rédaction de l'argumentaire requis.
Suivi des contrats	
Documenter en temps opportun les principales données et fournisseur concernant les travaux à accomplir et les profils de mesures nécessaires.	Toutes les demandes d'intervention sont documentées au moyen de gabarit bureau, notamment d'une date et la signature. À cet effet, les premières demandes d'intervention en chantier des nouveaux contrats sont également intégrées en collaboration avec le Service de gestion des contrats pour mieux former et orienter les intervenants de première ligne. Le suivi des demandes d'intervention mis en place vise tant à renforcer les contrôles qu'à veiller à la simplification administrative du processus. Une analyse à partir d'un échantillon des demandes d'intervention est effectuée par une équipe indépendante — Alors, 20 % de celles-ci démontrent des contrats octroyés au cours de la dernière année ont fait l'objet d'une révision. De plus, Travaux Québec a mis en place plusieurs nouvelles façons de faire afin de simplifier le processus des demandes d'intervention. Celle, l'espace collaboratif intranet assure le partage d'informations en temps réel à l'ensemble des intervenants du processus et facilite les opérations de contrôle en amont et en continu, ainsi la vérification des signatures.
Améliorer le suivi des éléments figurant dans chaque contrat à l'égard de : • la réalisation des travaux pour s'assurer que ceux-ci correspondent à ceux qui étaient prévus dans le contrat; • l'application du type de renonciation spécifié; • l'application des taux prévus dans le contrat lors du paiement du fournisseur; • la réalisation des travaux par le personnel désigné.	Travaux Québec procédé aux mesures de contrôle et aucune situation entraînant des modifications aux contrats n'a été constatée sur les contrats octroyés depuis le départ du rapport de vérificateur général. Il y a eu en place un espace collaboratif intranet qui favorise les mesures de contrôle et donc, la qualité des vérifications effectuées. Parmi les avantages que procure l'outil, notons que chaque contrat présente un tableau de suivi accessible en tout temps par le Service de gestion des contrats, ce qui lui permet d'effectuer des vérifications ponctuelles. Le Service de la gestion des contrats procède à des validations par échantillonnage des demandes d'intervention des contrats en cours afin de s'assurer du respect des contrats dans l'exécution des travaux.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Inclure dans le contrat une clause de pénalité à l'égard du personnel désigné et l'appliquer, s'il y a lieu.	Un gabarit d'une clause de pénalité et une fiche synthèse sont maintenant disponibles, ce qui facilite la préparation des appels d'offres. L'introduction systématique de clause de pénalités lors d'appel d'offres nécessitant des ressources stratégiques a amené Revenu Québec à appliquer deux pénalités à la suite de substitutions de ressources stratégiques en 2014-2015, ce qui a fait augmenter à quatre le nombre des pénalités appliquées depuis le dépôt du rapport du Vérificateur général. Par l'application de pénalités ou l'acceptation de substitution par une ressource équivalente, Revenu Québec s'assure de préserver la qualité de la soumission.
Évaluation des fournisseurs	
Effectuer l'évaluation des fournisseurs.	Les grilles d'évaluation des prestataires de services ont été remplies pour quatre contrats arrivés à terme au cours de l'exercice et elles ont été déposées dans l'espace collaboratif intranet.
Définition du besoin et estimation des coûts	
S'assurer qu'un fournisseur ayant participé à la définition du besoin relatif à un contrat ne peut soumissionner à l'égard de ce contrat afin de favoriser l'équité du processus d'acquisition.	Revenu Québec poursuit sa vigie afin que toutes les firmes ayant participé à la réalisation d'un dossier d'affaires ou à la définition des besoins d'un projet ne puissent soumissionner en réponse à un appel d'offres qui y est lié. À cet effet, une clause de limitation est incluse dans les gabarits d'appels d'offres et les contrats de services professionnels relatifs au traitement de l'information. En 2014-2015, aucun contrat ou demande d'intervention de cette nature n'a été octroyé. Aussi, Revenu Québec s'est structuré de telle sorte qu'une équipe interne est désormais chargée de la rédaction des dossiers d'affaires, réduisant ainsi la contribution de ressources externes à la définition du besoin.

Recouvrement des créances fiscales

(Chapitre 4 du tome 1 du rapport 2011-2012 du Vérificateur général du Québec)

Revenu Québec a donné suite à l'ensemble des recommandations qui lui ont été adressées à ce sujet, et toutes les mesures ont été mises en application.

En 2014-2015, le Vérificateur général du Québec a réalisé son suivi de l'application de ses recommandations et a conclu à un progrès satisfaisant pour les huit recommandations de ce rapport.

ÉTATS FINANCIERS

PARTIE 5

La présente partie renferme les états financiers de l'Agence du revenu du Québec, qui sont présentés en deux parties (activités de nature administrative et activités administrées). Elle présente aussi les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés.

Plus particulièrement, les états financiers contiennent les éléments suivants :

- États financiers des activités de nature administrative de l'exercice clos le 31 mars 2015
  - Revenus provenant du fonds relatif à l'administration fiscale
  - Revenus autonomes de Revenu Québec
  - Traitement, avantages sociaux et dépenses de fonctionnement de Revenu Québec
- États financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu de l'exercice clos le 31 mars 2015
  - Revenus d'impôt des particuliers et des sociétés
  - Revenus de taxes
  - Dépense pour créances douteuses relative aux revenus fiscaux
  - Dépense pour transferts financés par le régime fiscal
- États financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'exercice clos le 31 décembre 2013
  - Actifs et passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi sur les biens non réclamés qui sont sous l'administration de Revenu Québec, qui agit à titre de fiduciaire des biens d'autrui

Chacun de ces états financiers est accompagné d'un rapport de la direction et d'un rapport de l'auditeur indépendant, soit le Vérificateur général du Québec. Le rapport de l'auditeur indépendant qui accompagne les états financiers des activités de nature administrative fait état d'une opinion d'audit assortie d'une réserve, car les données des opérations fiduciaires relatives à l'administration provisoire des biens non réclamés, présentées à la note 19, n'ont pas pu être auditées en date du rapport. Des efforts sont présentement déployés pour combler les retards dans la production des états financiers des biens non réclamés, qui permettront, à terme, de corriger la situation.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ACTIVITÉS DE NATURE ADMINISTRATIVE
de l'exercice clos le 31 mars 2015

ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 116
Rapport de l'auditeur indépendant 117

États financiers
- État des résultats et de l'excédent cumulé 118
- État de la situation financière 119
- État de la variation de la dette nette 120
- État des flux de trésorerie 121
- Notes complémentaires 122

RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec en ce qui a trait aux activités de nature administrative, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés selon des méthodes comptables qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les données des opérations fiduciaires relatives à l'administration provisoire des biens non réclamés au 31 décembre 2014, présentées à la note 19, n'ont pu être auditées en date du présent rapport. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification, composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

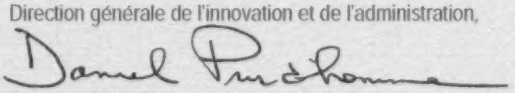
Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités de nature administrative, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion avec réserve. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Gilles Paquin

Québec, le 10 décembre 2015

Le vice-président et directeur général de la
Direction générale de l'innovation et de l'administration,



Daniel Prud'homme

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Québec (activités de nature administrative), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2015, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit assortie d'une réserve.

Fondement de l'opinion avec réserve

Les données des opérations fiduciaires relatives à l'administration provisoire des biens non réclamés au 31 décembre 2014, présentées à la note 19, n'ont pu être auditées, car je n'ai pas été en mesure d'obtenir les éléments probants suffisants et appropriés concernant ces données en date du présent rapport. Par conséquent, je n'ai pu déterminer si les montants en cause auraient dû faire l'objet d'ajustements.

Opinion avec réserve

À mon avis, à l'exception des incidences éventuelles du problème décrit dans le paragraphe sur le fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous les aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Québec (activités de nature administrative) au 31 mars 2015, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA
Québec, le 10 décembre 2015

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

De l'exercice clos le 31 mars 2015
(En dollars canadiens)

	Budget	2015	2014
Revenus			
Rétributions du fonds relatif à l'administration fiscale (note 3)	873 103 000	877 003 000	812 300 000
Tarification de services au gouvernement du Canada	146 385 000	146 667 639	146 503 308
Tarifications fiscale et alimentaire	63 325 000	63 613 022	67 529 021
Tarification de services à des ministères et organismes provinciaux	45 426 000	47 831 591	45 101 779
Honoraires pour l'administration des biens non réclamés	9 864 000	12 633 977	8 696 848
Contributions du gouvernement du Canada	686 000	1 371 094	-
Autres revenus	2 015 000	2 153 226	2 302 216
	1 140 804 000	**1 151 273 549**	**1 082 433 172**
Charges			
Traitement et avantages sociaux	773 691 000	759 651 883	747 095 315
Loyer	66 936 000	72 847 345	65 534 620
Services professionnels et techniques	80 626 000	61 036 229	56 834 536
Poste et messagerie	33 000 000	30 022 236	27 241 082
Utilisation des serveurs gouvernementaux	21 095 000	21 772 929	21 004 919
Entretien des infrastructures technologiques	18 000 000	17 012 330	16 374 981
Télécommunications	9 415 000	8 860 957	9 264 305
Déplacements	10 738 000	7 391 903	9 596 441
Abonnements et fournitures	9 488 000	7 876 579	8 640 675
Frais d'intérêts et autres frais de financement (note 4)	10 760 000	6 358 823	7 243 552
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	-	1 083 565	502 324
Contributions relatives au programme transitoire de compensation financière pour les personnes âgées vivant en résidence ou en logement locatif	300 000	655 844	924 061
Contribution au Fonds des pensions alimentaires	1 150 000	1 069 755	1 271 796
Amortissement des immobilisations corporelles	104 689 000	100 786 708	96 204 776
Autres dépenses	916 000	1 833 648	923 087
	1 140 804 000	**1 098 260 734**	**1 068 656 470**
Excédent annuel	**-**	**53 012 815**	**13 776 702**
Excédent cumulé au début de l'exercice	**110 176 775**	**110 176 775**	**96 400 073**
Excédent cumulé à la fin de l'exercice	**110 176 775**	**163 189 590**	**110 176 775**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2015
(En dollars canadiens)

	2015	2014
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	7 770 554	25 530 603
Débiteurs (note 6)	15 785 515	16 288 555
Effets à recevoir du gouvernement du Québec (note 7)	79 579 591	79 579 591
	103 135 660	**121 398 749**
Passifs		
Créditeurs et charges à payer (note 9)	100 428 933	93 555 243
Revenus reportés (note 10)	20 760 999	27 311 230
Dettes (note 11)	205 864 689	269 455 389
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (note 12)	85 639 021	89 339 633
	412 693 642	**479 661 495**
Dette nette	**(309 557 982)**	**(358 262 746)**
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 14)	456 421 187	453 018 856
Stocks de fournitures	8 342 754	9 128 718
Charges payées d'avance	7 983 631	6 291 947
	472 747 572	**468 439 521**
Excédent cumulé	**163 189 590**	**110 176 775**

Obligations contractuelles (note 15)
Éventualités (note 16)
Opérations exercées à titre de fiduciaire (note 19)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Gilles Paquin
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

De l'exercice clos le 31 mars 2015
(En dollars canadiens)

	Budget	2015	2014
Excédent annuel	–	53 012 815	13 776 702
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(152 350 708)	(105 293 707)	(114 886 111)
Amortissement des immobilisations corporelles	104 689 000	100 786 708	96 204 776
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	–	1 083 565	502 324
Produits de disposition d'immobilisations corporelles	–	21 103	–
	(47 661 708)	**(3 402 331)**	**(18 179 011)**
Variation due aux stocks de fournitures	–	705 964	111 170
Variation due aux charges payées d'avance	–	(1 691 684)	1 232 307
	–	**(985 720)**	**1 343 477**
Diminution (augmentation) de la dette nette	**(47 661 708)**	**48 704 764**	**(3 058 832)**
Dette nette au début de l'exercice	**(358 262 746)**	**(358 262 746)**	**(355 203 914)**
Dette nette à la fin de l'exercice	**(405 924 446)**	**(309 557 982)**	**(358 262 746)**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

De l'exercice clos le 31 mars 2015
(En dollars canadiens)

	2015	2014
Activités de fonctionnement		
Excédent annuel	53 012 815	13 776 702
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	100 766 708	96 204 776
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	1 083 565	932 324
Amortissement des frais d'émission liés aux dettes	351 193	329 233
	156 234 281	**110 013 035**
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement :		
Débiteurs	903 040	(4 511 711)
Créditeurs et charges à payer	12 865 319	5 091 005
Effet à payer au Fonds des pensions alimentaires	–	(3 490 264)
Revenus reportés	(6 560 231)	(6 857 231)
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés	(3 700 612)	5 720 716
Stocks de fournitures	785 964	111 170
Charges payées d'avance	(1 691 684)	1 232 307
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	**157 446 077**	**108 101 108**
Activités d'investissement en immobilisations		
Produits de disposition d'immobilisations corporelles	21 103	–
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(111 285 330)	(108 020 979)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	**(111 264 230)**	**(108 020 979)**
Activités de financement		
Augmentation des dettes	129 448 527	439 452 072
Dettes remboursées	(192 242 221)	(433 856 180)
Frais d'émission liés aux dettes	(148 249)	(350 561)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**(62 941 893)**	**5 255 321**
(Diminution) augmentation nette de la trésorerie et équivalents de trésorerie	**(17 760 049)**	**5 335 450**
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	**25 530 603**	**20 195 153**
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice (note 5)	**7 770 554**	**25 530 603**
Intérêts versés	**6 701 545**	**7 024 048**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2015
(Les montants dans les tableaux sont en dollars canadiens.)

1. Constitution et objet

L'Agence du revenu du Québec (« l'Agence ») est une personne morale, mandataire de l'État, constituée en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003) entrée en vigueur le 1er avril 2011. Elle a pour mission de fournir au ministre du Revenu l'appui nécessaire à l'application ou à l'exécution de toute loi dont la responsabilité lui est confiée et à l'exercice de toute autre responsabilité qui lui est dévolue aux termes d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'un arrêté ou d'une ordonnance. Elle perçoit des sommes affectées au financement des services publics de l'État et participe aux mesures économique et sociale du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Puisqu'elle est mandataire de l'État, l'Agence n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. Principales méthodes comptables

États financiers

L'Agence produit deux jeux d'états financiers : l'un relatif à ses activités propres, soit les activités de nature administrative; l'autre relatif aux activités qu'elle administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec.

Le but des présents états financiers est de fournir l'information sur les activités de nature administrative de l'Agence.

Base de présentation

Aux fins de la préparation de ses états financiers, l'Agence se conforme aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, édictées dans le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables doit être cohérente avec ce dernier.

Périmètre comptable

Les opérations relatives aux biens détenus par l'Agence à titre de fiduciaire du Fonds des pensions alimentaires et des biens non réclamés sont détaillées à la note 19 et sont exclues du périmètre comptable de l'Agence.

Estimations comptables

La préparation des états financiers de l'Agence, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures estimations faites par la direction. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la provision pour congés de maladie et la durée de vie utile des immobilisations corporelles.

2. Principales méthodes comptables (suite)

État des gains et des pertes de réévaluation

L'état des gains et des pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

Instruments financiers

Lors de leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont classés selon la catégorie des instruments financiers évalués à la juste valeur ou selon celle des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement. Les passifs financiers sont décomptabilisés lorsque les obligations contractuelles de l'Agence sont éteintes, annulées ou qu'elles arrivent à expiration.

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, les débiteurs, à l'exception des taxes à la consommation, et les effets à recevoir du gouvernement du Québec, à l'exception de l'effet à recevoir relatif au transfert des actifs et des passifs du secteur du Revenu à l'Agence, sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les créditeurs et charges à payer, à l'exclusion des taxes à la consommation et des avantages sociaux à payer, les dettes et la provision pour vacances et autres congés rémunérés sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Lors de leur comptabilisation initiale, les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement.

À chaque fin d'exercice, si une indication objective de dépréciation des actifs financiers existe, ceux-ci sont évalués pour déterminer si une dépréciation doit être comptabilisée.

Revenus

Les revenus sont comptabilisés dans l'année financière au cours de laquelle ont lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu.

Les contributions du gouvernement du Canada, qui sont des paiements de transfert, sont constatées lorsque le transfert est autorisé et que tous les critères d'admissibilité sont atteints.

Les revenus de tarification sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :
- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord ;
- Les services ont été rendus ;
- Le tarif est déterminé ou déterminable ;
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Les revenus de tarification affectés à l'acquisition d'immobilisations corporelles sont comptabilisés comme revenus reportés et sont virés aux résultats selon la même méthode et les mêmes taux d'amortissement que les immobilisations corporelles afférentes.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars [illegible]
(Les montants dans les tableaux sont en dollars canadiens.)

2. Principales méthodes comptables (suite)

Charges

[illegible]

[illegible]

Actifs financiers

Trésorerie et équivalents de trésorerie

[illegible]

Débiteurs

[illegible]

Passifs

Régimes de retraite

[illegible]

Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES

[illegible]

[illegible]

2. Principales méthodes comptables (suite)

Actifs non financiers

[illegible]

[illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

3. [illegible]

[illegible]

	[illegible]	[illegible]
[illegible]		
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]

4. Frais d'intérêts et autres frais de financement

	2015	2014
Intérêts sur les dettes	6 550 323	6 572 748
Intérêts sur les obligations relatives aux prestations acquises	5 821 000	5 839 946
Frais de gestion	44 924	84 033
Amortissement des frais d'émission liés aux dettes	351 193	329 233
Rendement sur le Fonds des congés de maladie accumulés	(6 415 336)	(5 592 080)
Intérêts autres	6 719	9 672
	6 358 823	**7 243 552**

5. Trésorerie et équivalents de trésorerie

	2015	2014
Encaisse	445 853	265 360
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu[1]	7 324 701	25 265 243
	7 770 554	**25 530 603**

1. L'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu ne porte pas intérêt et n'a aucune modalité d'encaissement.

6. Débiteurs

	2015	2014
Tarification du gouvernement du Québec	3 420 962	3 007 373
Tarification de services au gouvernement du Canada	1 132 422	963 290
Tarification alimentaire	2 820 712	2 827 938
Taxes à la consommation	3 745 086	4 959 816
Autres	4 666 333	4 530 138
	15 785 515	**16 288 555**

7. Effets à recevoir du gouvernement du Québec

	2015	2014
Transfert des actifs et des passifs du ministère du Revenu à l'Agence	8 754 607	8 754 607
Transfert de la provision pour vacances et autres congés rémunérés relative aux employés transférés à l'Agence	70 824 984	70 824 984
	79 579 591	**79 579 591**

Les effets à recevoir du gouvernement du Québec sont sans intérêt ni modalités d'encaissement.

8. Emprunt temporaire

Le ministre des Finances peut avancer, à même le fonds général du fonds consolidé du revenu, des sommes dont le capital global en cours, à un moment donné, ne peut excéder 35 000 000 $ pour pallier des manques temporaires de liquidités. Ces avances, ne portant pas intérêt, viendront à échéance au plus tard le 31 mai 2019. Cette facilité de crédit était inutilisée au 31 mars 2015 et au 31 mars 2014.

9. Créditeurs et charges à payer

	2015	2014
Créditeurs et charges à payer	50 941 943	52 703 877
Taxes à la consommation	1 549 994	1 524 226
Traitement à payer	28 629 830	27 529 560
Avantages sociaux à payer	19 307 166	11 797 580
	100 428 933	**93 555 243**

10. Revenus reportés

	2015	2014
Gouvernement du Québec	4 262 585	5 480 226
Gouvernement du Canada	13 626 013	18 479 870
Autres	2 872 401	3 351 134
	20 760 999	**27 311 230**

La variation des revenus reportés au cours de l'exercice se détaille comme suit :

	2015	2014
Solde au début	27 311 230	34 168 461
Sommes reçues au cours de l'exercice	194 739	670 408
Sommes constatées à titre de revenu de l'exercice	(6 744 970)	(7 527 639)
Solde à la fin	**20 760 999**	**27 311 230**

11. Dettes

	2015	2014
Billet à payer au Fonds de financement portant intérêt à un taux de 1,05 % et échéant le 29 avril 2015 (billets à payer portant intérêt à des taux de 1,27 % au 31 mars 2014).	4 000 000	33 026 477
Emprunts auprès du Fonds de financement remboursables par versements mensuels dégressifs en capital :		
• Valeur nominale de 123 055 606 $, portant intérêt au taux de 1,93 %, échéant le 31 août 2017;	46 097 546	75 531 700
• Valeur nominale de 44 923 832 $, portant intérêt au taux de 2,07 %, échéant le 30 juin 2019;	37 870 947	–
• Valeur nominale de 62 010 066 $, portant intérêt au taux de 3,13 %, échéant le 30 avril 2020;	40 930 744	54 830 666
• Valeur nominale de 202 929 647 $, portant intérêt au taux de 3,67 %, échéant le 31 mars 2021;	60 056 969	84 545 989
• Valeur nominale de 22 022 561 $, portant intérêt au taux de 3,38 %, échéant le 30 novembre 2023.	16 908 483	21 520 557
	205 864 689	**269 455 389**

Les versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices financiers et des exercices subséquents se détaillent comme suit :

2016	74 471 991
2017	56 892 137
2018	32 755 537
2019	20 689 713
2020	15 513 027
2021 et suivants	6 437 622
	206 760 027

En vertu du décret nº 307-2014, l'Agence est autorisée à emprunter à court terme ou par marge de crédit, auprès d'institutions financières ou auprès du Fonds de financement, ou à long terme, auprès du Fonds de financement, jusqu'à concurrence d'un montant de 590 000 000 $ échéant le 31 mai 2017 (590 000 000 $ au 31 mars 2014).

12. Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés

	Valeur avant gains et pertes actuariels non amortis	Gains (pertes) actuariels non amortis	2015	2014
Obligations relatives aux congés de maladie accumulés	91 893 000	(12 318 691)	79 574 309	77 853 204
Fonds des congés de maladie accumulés	(99 500 053)	8 779 105	(90 720 948)	(84 305 612)
Congés de maladie	**(7 607 053)**	**(3 539 586)**	**(11 146 639)**	**(6 452 408)**
Vacances et autres congés rémunérés	96 785 660	–	96 785 660	95 792 041
	89 178 607	**(3 539 586)**	**85 639 021**	**89 339 633**

Provision pour congés de maladie

Description

L'Agence dispose d'un programme d'accumulation de congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par l'Agence.

La Loi sur l'Agence du revenu du Québec autorise l'Agence, en vertu de l'article 69.1, à déposer auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec les sommes nécessaires afin de former un fonds des congés de maladie accumulés pour pourvoir au paiement d'une partie ou de l'ensemble des prestations dues aux employés en raison des congés de maladie qu'ils ont accumulés. La Caisse de dépôt et placement du Québec administre ces sommes suivant la politique de placement déterminée conjointement par le ministre du Revenu et le ministre des Finances.

Accumulation des congés de maladie

Les employés accumulent habituellement une journée de congé de maladie par mois, soit 12 journées par année. Les employés à temps partiel, à temps réduit ou en aménagement de travail accumulent une journée ou une fraction de journée de congé de maladie chaque mois.

Chacun des congés non utilisés est transférable et cumulable dans le futur jusqu'à ce que survienne un événement particulier (retraite, cessation d'emploi ou décès). Cependant, les employés appartenant à certains corps d'emploi ne sont pas soumis aux règles syndicales (par exemple, les cadres). Ils ne peuvent donc pas accumuler de congés de maladie. Ils conservent toutefois les congés qu'ils ont accumulés dans le passé jusqu'à leur retraite, la cessation de leur emploi ou leur décès.

12. Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (suite)

Utilisation des congés de maladie

En cas de cessation d'emploi ou de décès, un maximum de 132 journées de congé de maladie accumulées sont remboursées en un seul versement, mais uniquement à 50 % de leur valeur.

Au moment du départ à la retraite, les employés ont aussi le choix de se faire rembourser les journées de congé de maladie qu'ils ont accumulées (un maximum de 132 journées à 50 % de leur valeur). Cependant, ils choisissent surtout, après autorisation, d'utiliser ces journées lors de leur préretraite, c'est-à-dire en conservant leur lien d'emploi et en s'absentant du travail sans perte de salaire, jusqu'à ce que leur banque soit épuisée.

Évolution des obligations relatives aux prestations acquises

	2015			2014
	Congés de maladie avant pertes actuarielles non amorties	Pertes actuarielles non amorties	Congés de maladie (au net)	Congés de maladie (au net)
Solde au début	92 086 000	(14 232 796)	77 853 204	73 316 153
Coût des prestations acquises	2 342 000	–	2 342 000	5 374 000
Intérêts sur les obligations	5 821 000	–	5 821 000	5 839 946
Prestations versées	(7 666 357)	–	(7 666 357)	(7 389 004)
Transferts	(689 643)	–	(689 643)	(1 201 996)
Amortissement des pertes actuarielles	–	1 914 105	1 914 105	1 914 105
Solde à la fin	**91 893 000**	**(12 318 691)**	**79 574 309**	**77 853 204**

Évaluation actuarielle et estimations subséquentes

La valeur au 31 mars 2015 des obligations relatives aux prestations acquises a été établie au moyen d'une extrapolation basée sur la dernière évaluation actuarielle effectuée en date du 31 mars 2013.

La valeur des obligations relatives aux prestations acquises est évaluée selon les hypothèses économiques les plus probables établies par la direction.

Principales hypothèses économiques à long terme utilisées

	2015	2014
Taux d'inflation	2,50 %	2,50 %
Progression des salaires, nette d'inflation	0,50 %	0,50 %
Taux d'actualisation	6,95 %	6,95 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	11 ans	11 ans

12. Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (suite)

Évolution de la valeur de marché redressée du Fonds des congés de maladie accumulés

	2015	2014
Valeur de marché redressée au début	90 196 945	81 812 770
Rendement prévu sur les placements[1]	5 817 703	5 276 924
Gains actuariels	3 485 405	3 107 251
Valeur de marché redressée à la fin[2]	**99 500 053**	**90 196 945**

1. Le taux de rendement prévu des actifs du Fonds des congés de maladie accumulés était de 6,45 % (6,45 % en 2013-2014). Le taux de rendement réalisé sur la base de la valeur de marché des placements a été de 13,95 % (12,55 % en 2013-2014).

2. Au 31 mars 2015, la juste valeur des actifs du Fonds des congés de maladie accumulés déposés à la Caisse de dépôt et placement du Québec était de 108 789 690 $ (95 471 595 $ au 31 mars 2014).

Charge relative aux prestations acquises

	2015	2014
Coût des prestations acquises	2 342 000	5 374 000
Amortissement des pertes actuarielles	1 914 105	1 914 105
	4 256 105	**7 288 105**

Charge d'intérêts relative aux prestations acquises

	2015	2014
Intérêts sur les obligations relatives aux prestations acquises	5 821 000	5 839 946
Rendement sur le Fonds des congés de maladie accumulés[1]	(6 415 336)	(5 592 080)
	(594 336)	**247 866**

1. Ces revenus sont augmentés d'un amortissement de 597 633 $ (315 156 $ en 2013-2014) de gains actuariels relatifs au Fonds des congés de maladie accumulés.

12. Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (suite)

Provision pour vacances et autres congés rémunérés

Évolution des obligations relatives aux prestations acquises

	2015	2014
Solde au début	95 792 041	89 016 297
Charge de l'exercice nette des sommes versées	1 608 328	7 795 115
Transferts	(614 709)	(1 019 371)
Solde à la fin	**96 785 660**	**95 792 041**

Aucun calcul d'actualisation concernant la provision pour vacances et autres congés rémunérés n'est jugé nécessaire, puisque l'Agence estime que les vacances et les autres congés rémunérés seront pris au cours de l'exercice suivant.

13. Régimes de retraite

Les membres du personnel de l'Agence participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2015, les taux de cotisation à certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 9,84 % à 10,50 % de la masse salariale admissible. Les taux pour le RRPE et le RRAS sont quant à eux restés inchangés à 14,38 %.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE, laquelle englobe aussi le RRAS. Depuis le 1er janvier 2014, l'employeur doit verser 5,73 % de la masse salariale admissible dans la caisse des participants au RRPE et au RRAS et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ainsi, l'Agence verse un montant supplémentaire pour les années civiles 2014 et 2015, correspondant à 11,46 % de la masse salariale admissible.

Les cotisations de l'Agence pour l'exercice, incluant le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, s'élèvent à 54 959 457 $ (46 037 329 $ au 31 mars 2014). Les obligations de l'Agence envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

14. Immobilisations corporelles

	Améliorations locatives	Aménagement	Matériel et équipement	Développement informatique en cours	Développement informatique	2015 Total
Coût						
Solde au début	38 568 813	252 622	125 233 881	58 886 882	477 786 847	700 729 045
Acquisitions	21 099 632	182 842	23 964 119	59 782 139	264 975	105 293 707
Dispositions	(817 096)	–	(1 816 644)	(491 773)	(6 224 032)	(9 349 545)
Immobilisations en cours mises en service	–	–	–	(42 817 099)	42 817 099	–
Solde à la fin	**58 851 349**	**435 464**	**147 381 356**	**75 360 149**	**514 644 889**	**796 673 207**
Amortissement cumulé						
Solde au début	5 464 534	33 641	59 691 368	–	182 520 646	247 710 189
Amortissement	3 931 725	55 511	28 059 596	–	68 739 876	100 786 708
Dispositions	(370 561)	–	(1 706 121)	–	(6 168 195)	(8 244 877)
Solde à la fin	**9 025 698**	**89 152**	**86 044 843**	**–**	**245 092 327**	**340 252 020**
Valeur comptable nette à la fin	**49 825 651**	**346 312**	**61 336 513**	**75 360 149**	**269 552 562**	**456 421 187**

Au cours de la période, des frais financiers de 124 745 $ ont été capitalisés dans le coût des immobilisations.

Le total des améliorations locatives inclut des améliorations locatives en cours de 1 262 209 $ pour lesquelles aucun amortissement n'a été pris.

Les aquisitions d'immobilisations corporelles incluses dans les créditeurs et charges à payer représentent 24 067 972 $.

14. Immobilisations corporelles (suite)

	Améliorations locatives	Aménagement	Matériel et équipement	Développement informatique en cours	Développement informatique	2014 Total
Coût						
Solde au début	21 031 617	206 851	100 603 424	33 042 698	438 327 853	593 212 443
Acquisitions	17 984 859	45 771	25 617 288	69 478 343	1 759 850	114 886 111
Dispositions	(447 663)	–	(986 831)	–	(5 935 015)	(7 369 509)
Immobilisations en cours mises en service	–	–	–	(43 634 159)	43 634 159	–
Solde à la fin	**38 568 813**	**252 622**	**125 233 881**	**58 886 882**	**477 786 847**	**700 729 045**
Amortissement cumulé						
Solde au début	3 362 123	10 151	35 355 669	–	119 644 655	158 372 598
Amortissement	2 477 910	23 490	24 999 586	–	68 703 790	96 204 776
Dispositions	(375 499)	–	(663 887)	–	(5 827 799)	(6 867 185)
Solde à la fin	**5 464 534**	**33 641**	**59 691 368**	**–**	**182 520 646**	**247 710 189**
Valeur comptable nette à la fin	**33 104 279**	**218 981**	**65 542 513**	**58 886 882**	**295 266 201**	**453 018 856**

Au cours de la période, des frais financiers de 462 072 $ ont été capitalisés dans le coût des immobilisations.

Le total des améliorations locatives inclut des améliorations locatives en cours de 11 274 269 $ pour lesquelles aucun amortissement n'a été pris.

Les acquisitions d'immobilisations corporelles incluses dans les créditeurs et charges à payer représentent 30 059 601 $.

15. Obligations contractuelles

Ententes d'occupation et contrats de location

L'Agence s'est engagée, en vertu de différentes ententes d'occupation et contrats de location relativement à des bâtiments et à des photocopieurs, pour des montants totalisant 75 532 821 $ s'échelonnant jusqu'en 2016 (69 237 121 $ au 31 mars 2014).

Autres

L'Agence a également contracté d'autres engagements concernant des services professionnels, des services d'entretien et des acquisitions d'immobilisations pour un montant total de 200 677 630 $ (206 138 170 $ au 31 mars 2014).

Les engagements pour les prochains exercices se répartissent comme suit :

	Ententes d'occupation et contrats de location	Autres	Total
2016	75 532 821	116 978 521	192 511 342
2017	-	52 404 638	52 404 638
2018	-	16 390 882	16 390 882
2019 et suivants	-	14 903 589	14 903 589
	75 532 821	**200 677 630**	**276 210 451**

16. Éventualités

Dans le cours normal de ses activités, l'Agence est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires en dommages et intérêts. Les réclamations pour lesquelles un montant a été établi totalisent 54 733 932 $. Le dénouement de ces litiges étant incertain, la perte éventuelle que l'Agence pourrait devoir assumer ne peut être déterminée. L'Agence inscrit une provision à l'égard d'une réclamation, dans la rubrique « Créditeurs et charges à payer », seulement lorsqu'il est probable que celle-ci entraînera un déboursé et qu'une estimation raisonnable de la somme à verser peut en être faite.

De plus, en vertu de l'Entente intégrée globale de coordination fiscale signée le 28 mars 2012 par les gouvernements du Canada et du Québec, l'Agence procédera, conjointement avec l'Agence du revenu du Canada (ARC), à un examen du coût que l'ARC engagerait pour administrer la TPS/TVH au Québec. Le coût ainsi défini représentera la nouvelle limite maximale de compensation que l'ARC versera annuellement à l'Agence pour administrer la TPS/TVH au Québec. Le montant versé annuellement par l'ARC à titre de compensation est présenté à la rubrique « Tarification de services au gouvernement du Canada » à l'état des résultats et de l'excédent cumulé. S'il s'avère qu'à la suite de la signature de la nouvelle entente, l'Agence doive remettre des sommes à l'ARC, cet ajustement sera rétroactif au 1er janvier 2013 et divulgué dans l'exercice où il sera connu. Toutefois, l'Agence sera compensée par le gouvernement du Québec pour un montant équivalent.

Au 31 mars 2015
(Les montants dans les tableaux sont en dollars canadiens.)

17. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, l'Agence est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. L'Agence n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

18. Instruments financiers

Gestion des risques liés aux instruments financiers

Dans le cours normal de ses activités, l'Agence est exposée à différents risques, notamment le risque de crédit, le risque de liquidité et le risque de marché.

L'Agence a mis en place des politiques et procédures en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.

Risque de crédit

Le risque de crédit est principalement attribuable aux pertes que l'Agence pourrait subir ou aux coûts qu'elle pourrait être obligée d'assumer en raison de l'incapacité d'un tiers à respecter ses engagements financiers. Les principaux risques de crédit de l'Agence sont liés aux débiteurs et aux effets à recevoir du gouvernement du Québec.

La valeur comptable des débiteurs et des effets à recevoir du gouvernement du Québec représente l'exposition maximale de l'Agence au risque de crédit.

Puisque la majorité des débiteurs de l'Agence sont des organismes gouvernementaux (autres ministères et organismes québécois et gouvernement fédéral) et que les effets à recevoir sont du gouvernement du Québec, l'Agence ne croit pas être exposée à un niveau de risque de crédit significatif à l'égard de ceux-ci.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Agence ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance.

Le risque de liquidité englobe également le risque que l'Agence ne soit pas en mesure de liquider ses actifs financiers au moment opportun.

L'Agence considère qu'elle détient suffisamment de trésorerie et équivalents de trésorerie et de facilités de crédit afin de réunir les fonds nécessaires à un coût raisonnable pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme. L'Agence paie généralement ses créditeurs dans un délai de 30 jours. Les versements en capital à effectuer pour la dette au cours des exercices subséquents sont détaillés à la note 11.

18. Instruments financiers (suite)

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. L'Agence est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur des instruments financiers ou que les flux de trésorerie futurs associés à ces instruments financiers fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

L'exposition au risque de taux d'intérêt de l'Agence est attribuable aux dettes. Puisque les dettes sont à taux fixe et que l'Agence prévoit le remboursement des dettes selon les échéanciers prévus, le risque de taux d'intérêt relatif aux flux de trésorerie auxquels est exposée l'Agence est minime.

19. Opérations exercées à titre de fiduciaire

Les opérations fiduciaires qu'exerce l'Agence incluent le Fonds des pensions alimentaires et les biens non réclamés. Ces biens sont confiés à l'Agence, qui doit les administrer selon les dispositions contractuelles ou légales applicables. Ces biens sont détenus et administrés par l'Agence au profit des bénéficiaires et au nom de ceux-ci.

	2015			2014
	Actifs	Passifs	Avoir net	Avoir net
Fonds des pensions alimentaires[1]	233 567 775	233 567 775	–	–
Biens non réclamés[2]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

1. Selon les états financiers au 31 mars 2015.
2. Selon les états financiers au 31 décembre 2014.

De plus, l'Agence est le gardien légal de sommes saisies dans le cadre de perquisitions. Ces sommes sont déposées dans des comptes bancaires et totalisent 4 663 029 $ au 31 mars 2015 (3 264 407 $ au 31 mars 2014).

20. Chiffres comparatifs

Certaines données de 2014 ont été reclassées pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2015.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

de l'exercice clos le 31 mars 2015

ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 160

Rapport de l'auditeur indépendant 161

États financiers

État des revenus et des charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu 162

État des actifs et des passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu 163

État des flux de trésorerie administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu 164

Notes complémentaires – Activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu 165

RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec en ce qui a trait aux activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 2 des notes complémentaires. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

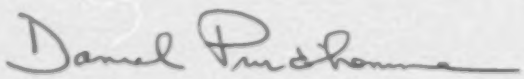
Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Gilles Paquin

Le vice-président et directeur général de la
Direction générale de l'innovation et de l'administration,



Daniel Prud'homme

Québec, le 10 décembre 2015

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des activités administrées par l'Agence du revenu du Québec pour le fonds général du fonds consolidé du revenu qui comprennent l'état des actifs et des passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu au 31 mars 2015, l'état des revenus et des charges administrés et l'état des flux de trésorerie administrés pour ce fonds pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires. L'information financière a été préparée par la direction selon les méthodes comptables décrites à la note 2 des notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 2 des notes complémentaires, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle des actifs et des passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu au 31 mars 2015, ainsi que des revenus et des charges administrés et des flux de trésorerie administrés pour ce fonds pour l'exercice clos à cette date, conformément aux méthodes comptables décrites à la note 2 des notes complémentaires.

Référentiel comptable

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 2 des notes complémentaires. Cette note décrit la portée des présents états financiers et les méthodes comptables utilisées pour faire rapport sur les activités administrées par l'Agence du revenu du Québec pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. En conséquence, il est possible que les états financiers ne puissent se prêter à un usage autre.

La vérificatrice générale du Québec,

Leclerc FCPA auditrice, FCA

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA
Québec, le 10 décembre 2015

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ÉTAT DES REVENUS ET DES CHARGES ADMINISTRÉS POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

De l'exercice clos le 31 mars 2015
(En milliers de dollars)

	2015	2014 retraité (note 3)
Revenus administrés		
Impôt sur le revenu et les biens		
Impôt sur le revenu des particuliers (note 5)	26 384 229	25 189 090
Impôt des sociétés (note 5)	5 563 375	5 370 504
	31 947 604	**30 559 594**
Taxes à la consommation (note 6)		
Vente	14 100 828	13 790 810
Carburants	14 606	16 756
Tabac	948 943	889 275
Boissons alcooliques	497 955	551 301
	15 562 332	**15 248 142**
Droits et permis		
Droits et permis	**67 043**	**63 751**
Revenus divers		
Intérêts	261 387	338 062
Amendes, pénalités et confiscations	202 860	345 476
Autres	40 509	36 058
	504 756	**719 596**
Total des revenus administrés	**48 081 735**	**46 591 083**
Charges administrées		
Créances douteuses	674 000	573 000
Transferts financés par le régime fiscal (note 6)	5 966 974	5 744 401
Total des charges administrées	**6 640 974**	**6 317 401**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ÉTAT DES ACTIFS ET DES PASSIFS ADMINISTRÉS
POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2015
(En milliers de dollars)

	2015	2014 retraité (note 3)
Actifs administrés		
Fonds en caisse	269 648	253 353
Débiteurs (note 7)	9 245 661	8 945 950
	9 515 309	**9 199 303**
Passifs administrés		
Créditeurs (note 8)	5 855 541	5 634 466
Comptes d'accord de perception fiscale (note 9)	1 083 492	1 009 267
	6 939 033	**6 643 733**
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu (note 10)	**2 576 276**	**2 555 570**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Gilles Paquin
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE ADMINISTRÉS
POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

De l'exercice clos le 31 mars 2015
(En milliers de dollars)

	2015	2014 retraité (note 3)
Total des revenus administrés	48 081 735	46 591 083
Total des charges administrées	(6 640 974)	(6 317 401)
Variation des actifs et des passifs administrés		
Fonds en caisse	(16 295)	29 699
Débiteurs	(299 711)	405 740
Créditeurs	221 075	(311 008)
Comptes d'accord de perception fiscale	74 225	84 641
Sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu (note 10)	**41 420 055**	**40 482 754**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2015
(En milliers de dollars)

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Québec (« l'Agence ») est une personne morale, mandataire de l'État, constituée en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003) entrée en vigueur le 1er avril 2011. Elle a pour mission de fournir au ministre du Revenu l'appui nécessaire à l'application ou à l'exécution de toute loi dont la responsabilité lui est confiée et à l'exercice de toute autre responsabilité qui lui est dévolue aux termes d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'un arrêté ou d'une entente. Elle perçoit des sommes affectées au financement des services publics de l'État et participe aux missions économique et sociale du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Dans le cadre de sa mission, l'Agence a pour fonction

- d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics;
- d'administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens;
- d'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- d'assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à leur défaut, au ministre des Finances;
- de tenir un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et d'administrer le régime québécois régissant l'existence des personnes morales afin de contribuer à la protection du public et des entreprises;
- de recommander au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

2. Principales méthodes comptables

(a) Référentiel comptable et but des états financiers

L'Agence publie deux jeux d'états financiers : l'un relatif à ses activités propres, soit les activités de nature administrative; l'autre relatif aux activités qu'elle administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec.

Le but des présents états financiers est de fournir de l'information sur la portion des revenus d'impôt, de taxes ainsi que de droits et permis administrés par l'Agence, servant au financement des services publics du gouvernement du Québec et constituant des revenus pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. Les états financiers présentent également les éléments d'actif et de passif que l'Agence administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu en date de fin d'exercice. En plus de ces revenus, l'Agence perçoit des sommes pour différentes entités du gouvernement du Québec et pour le gouvernement du Canada appelées comptes d'accord de perception fiscale. La note 9 présente de l'information sur ces sommes qui ont été perçues, mais qui n'ont pas été remises à ces entités en fin d'exercice.

2. Principales méthodes comptables (suite)

En vertu de l'article 68 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, l'Agence applique les conventions comptables employées pour l'établissement des états financiers consolidés du gouvernement du Québec. Les méthodes comptables énoncées dans les états financiers relatifs aux activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu ne donnent lieu à aucune différence significative par rapport aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

(b) Revenus administrés

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, c'est-à-dire dans l'année financière au cours de laquelle ont eu lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu. Les revenus qu'il serait trop difficile de mesurer avant leur encaissement sont comptabilisés au moment de la réception des fonds.

Plus spécifiquement :

Revenus fiscaux (impôt sur le revenu et les biens, taxes à la consommation)

Les revenus fiscaux résultent d'opérations sans contrepartie en biens ou en services pour lesquelles des contribuables ont l'obligation, en vertu de la législation fiscale, de verser des sommes au gouvernement afin de financer les services publics. Ces revenus sont constatés dès le moment où les mesures fiscales leur donnant lieu ont été autorisées par le Parlement et qu'un fait imposable s'est produit.

Les revenus provenant de l'impôt sur le revenu des particuliers sont constatés lorsque le contribuable a gagné le revenu qui est assujetti à l'impôt. Les revenus non perçus à la fin de l'année financière et les remboursements qui ne sont pas encore émis sont comptabilisés sur la base d'estimations établies à partir des transactions qui seront réalisées dans les trois mois qui suivent la fin de l'année financière.

Les revenus provenant de l'impôt des sociétés sont comptabilisés au moment de la réception des fonds, car les sommes à recevoir ou à rembourser ne peuvent être estimées avec précision. En effet, les revenus imposables des sociétés sont très variables d'une année à l'autre et le délai de production des déclarations des sociétés ne permet pas d'obtenir l'information complète et à temps pour établir les ajustements à l'égard des revenus à la date de clôture des états financiers. Un ajustement est fait pour tenir compte des avis de cotisation émis avant la fin de l'année financière.

Les revenus provenant des taxes à la consommation sont constatés au moment de la vente des produits ou de la prestation des services, déduction faite des crédits de taxes.

2. Principales méthodes comptables (suite)

Les revenus fiscaux ne tiennent pas compte d'estimations concernant des taxes ou des impôts dus sur des revenus non déclarés dans les délais prescrits. Ces montants sont comptabilisés lors de l'émission de cotisations, à la suite de travaux de récupération fiscale ou de la production de déclarations par les contribuables.

En lien avec la législation fiscale, les crédits d'impôt remboursables réduisent les revenus fiscaux afférents. Aux fins des états financiers, lorsque ces crédits constituent des transferts effectués par le truchement du régime fiscal, ils sont reclassés et présentés dans les charges administrées, augmentant ainsi les revenus. Un crédit d'impôt remboursable constitue un transfert lorsqu'il procure à un contribuable un avantage financier dans un but autre que la réduction de l'impôt ou des taxes qu'il aurait dû autrement verser au gouvernement.

Droits et permis

Les revenus de droits et permis sont constatés lorsqu'ils sont exigibles.

Revenus divers

Les revenus d'intérêt sont constatés au fur et à mesure qu'ils sont gagnés. Leur comptabilisation cesse lorsque leur recouvrement ou celui du capital n'est pas certain.

Les revenus d'amendes, de pénalités et de confiscations ainsi que les autres revenus sont constatés lorsqu'ils sont exigibles.

(c) Actifs financiers

Fonds en caisse

Les fonds en caisse représentent les sommes reçues par l'Agence au 31 mars, mais non déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu.

Débiteurs

Les débiteurs sont comptabilisés initialement au coût et ramenés à la valeur de recouvrement nette au moyen d'une provision pour créances douteuses. La variation annuelle de cette provision est imputée aux charges.

Au 31 mars 2015
(En milliers de dollars)

3. Modification comptable

En vertu de l'entente Canada-Québec relative à l'harmonisation des taxes de vente, l'Agence du revenu du Canada (ARC) administre, depuis le 1er janvier 2013, la taxe de vente du Québec (TVQ) applicable aux institutions financières désignées particulières qui font affaire au Québec. L'ARC a transmis à l'Agence du revenu du Québec, en 2014-2015, des données et des sommes se rapportant à ces revenus de taxe pour les années financières 2012-2013 et 2013-2014. Conformément à la méthode de la comptabilité d'exercice, le gouvernement a révisé rétroactivement, avec retraitement, ses résultats financiers des années antérieures.

L'effet de cette modification comptable a pour effet d'augmenter (de diminuer) les postes suivants :

	2015	2014
Revenus administrés		
Taxes à la consommation	(155 000)	230 000
Actifs administrés		
Débiteurs	139 000	294 000
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu au début de l'exercice	**294 000**	**64 000**
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu à la fin de l'exercice	**139 000**	**294 000**

4. Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers exige de la direction de l'Agence de réaliser des estimations et d'établir des hypothèses pour évaluer et inscrire certains éléments d'actif, de passif, de revenu et de charge. Ces estimations reposent sur les données disponibles les plus fiables et les hypothèses les plus probables du moment et font appel au jugement éclairé de la direction. Ces estimations sont réévaluées annuellement selon les nouvelles données disponibles. La valeur de la provision pour créances douteuses peut varier en raison des écarts entre les hypothèses retenues pour évaluer la probabilité de recouvrement et le montant recouvré.

5. Impôt sur le revenu et les biens

L'impôt sur le revenu des particuliers et l'impôt des sociétés ont été réduits respectivement de 734 millions de dollars (679 millions de dollars au 31 mars 2014) et de 183 millions de dollars (170 millions de dollars au 31 mars 2014). Ces sommes ont été versées au fonds relatif à l'administration fiscale, conformément à l'article 57 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.

Au 31 mars 2015
(En milliers de dollars)

6. Transferts financés par le régime fiscal

	2015	2014
Impôt sur le revenu des particuliers		
Crédits d'impôt remboursables		
Soutien aux enfants	2 202 714	2 205 993
Frais de garde d'enfants	635 734	583 529
Maintien à domicile des aînés	415 315	355 930
Actif naturel	56 029	54 013
Épargne-études	66 900	64 300
Prime au travail	357 852	356 242
Frais médicaux	55 420	53 393
LogiRénov	112 076	-
ÉcoRénov	147 297	16 920
Autres	37 253	30 671
	4 086 604	**3 730 670**
Impôt des sociétés		
Crédits d'impôt remboursables		
Recherche scientifique et développement expérimental	594 233	643 423
Construction de chemins d'accès et de ponts d'intérêt public	33 306	109 974
Production cinématographique	189 948	231 071
Ressources	94 770	141 278
Déclaration des pourboires	72 716	77 622
Investissement	164 378	132 369
Titres multimédias	122 542	152 709
Affaires électroniques	304 788	269 917
Autres	223 689	255 368
	1 600 370	**2 013 731**
	5 966 974	**5 744 401**

Le crédit d'impôt pour la solidarité, d'une valeur de 1 828 millions de dollars au 31 mars 2015 (1 704 millions de dollars au 31 mars 2014), ne constitue pas un transfert effectué par le truchement du régime fiscal. Il s'agit d'un engagement, car il vise à rembourser certaines taxes aux ménages à faible revenu. Ce crédit d'impôt remboursable est présenté par conséquent en réduction des revenus des taxes à la consommation.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES
POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2015
(En milliers de dollars)

7. Débiteurs

	2015	2014 (révisé, note 3)
Agents et mandataires		
Impôt sur le revenu et les biens	[illegible]	[illegible]
Taxes à la consommation	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]
Créances		
Impôt sur le revenu et les biens	[illegible]	[illegible]
Taxes à la consommation	[illegible]	[illegible]
Droits et permis	[illegible]	[illegible]
Revenus divers et autres	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]
Provision pour créances douteuses	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]
Comptes débiteurs exigibles – comptabilité d'exercice		
Impôt sur le revenu et les biens	[illegible]	[illegible]
Taxes à la consommation	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]

8. Créditeurs

	2015	2014
Impôts et taxes à rembourser		
Impôt sur le revenu et les biens	[illegible]	[illegible]
Taxes à la consommation	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]

9. Comptes d'accord de perception fiscale

Les comptes d'accord de perception fiscale représentent les sommes perçues pour d'autres entités, en vertu d'un programme de perception et de redistribution de fonds ou d'ententes particulières, mais non distribuées au 31 mars.

	2015	2014
Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux	87 773	77 026
Fonds de l'assurance médicaments	198 432	153 364
Fonds des réseaux de transport terrestre	398 351	321 912
Gouvernement du Canada	492 268	374 840
Autres	19 327	139 676
	[illegible]	[illegible]

10. Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu

La somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts et taxes non encaissés ou non déposés au fonds général du fonds consolidé du revenu) et les passifs administrés que l'Agence doit payer à même le fonds général du fonds consolidé du revenu.

Les sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu comprennent toutes les sommes encaissées par l'Agence au bénéfice de ce dernier, diminuées des remboursements effectués par l'Agence au cours de l'exercice.

La variation de la somme nette est présentée ci-après :

	2015	2014 (retraité (note 3))
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu au début de l'exercice	2 100 579	2 768 642
Montant à rembourser pour l'exercice :		
Total des revenus administrés	89 081 735	86 169 083
Total des charges administrées	(6 640 974)	(6 317 405)
Sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu au cours de l'exercice	(81 420 062)	(80 482 714)
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu à la fin de l'exercice	**[illegible]**	**2 100 579**

11. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2014 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2015.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

de l'exercice clos le 31 décembre 2013

ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction [illegible]

Rapport de l'auditeur indépendant [illegible]

États financiers

État des variations de l'actif net des biens sous administration pour les biens non réclamés [illegible]

État du résultat net et global des biens sous administration pour les biens non réclamés [illegible]

État de la situation financière des biens sous administration pour les biens non réclamés [illegible]

État des flux de trésorerie des biens sous administration pour les biens non réclamés [illegible]

Notes complémentaires [illegible]

RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, de gérer les affaires relatives à l'administration des biens non réclamés conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

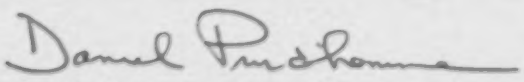
Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Gilles Paquin

Le vice-président et directeur général
de l'innovation et de l'administration,



Daniel Prud'homme

Québec, le 29 octobre 2015

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés ci-joints, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2013 et l'état du résultat net et global, l'état de la variation de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière pour les biens sous administration des biens non réclamés au 31 décembre 2013, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, conformément aux Normes internationales d'information financière.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces normes ont été appliquées pour l'exercice clos le 31 décembre 2013 de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc FCPA auditrice, FCA

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA
Québec, le 29 octobre 2015

ÉTAT DES VARIATIONS DE L'ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

De l'exercice clos le 31 décembre 2013
(En milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
Résultat net et global	28	20
Variation nette des éléments d'actif et de passif des biens sous administration		
Variation nette des éléments d'actif	51 191	44 534
Variation nette des éléments de passif	(6 038)	(2 946)
	45 153	41 588
Frais de gestion et de liquidation engagés pour l'administration des patrimoines administrés		
Frais de gestion et de liquidation externes (note 5)	(1 553)	(1 585)
Honoraires de gestion de l'Agence du revenu du Québec	(2 147)	(4 976)
Taxes sur les frais de gestion et de liquidation et taxes sur les honoraires de gestion	(365)	(756)
Impôts et taxes payés pour le compte des patrimoines administrés	(900)	(952)
	(4 965)	(8 269)
Transferts et remises		
Récupération des transferts au ministre des Finances	5 211	5 809
Transferts au ministre des Finances	(23 563)	(15 675)
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(16 269)	(14 367)
	(34 621)	(24 233)
Augmentation de l'actif net	5 595	9 106
Actif net des biens sous adminstration au début	24 813	15 707
Actif net des biens sous administration à la fin	**30 408**	**24 813**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DU RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

De l'exercice clos le 31 décembre 2013
(En milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 739	1 619
Charges d'exploitation		
Honoraires d'administration de l'Agence du revenu du Québec	1 439	1 266
Taxes sur les honoraires d'administration	215	167
Revenus d'intérêts nets	85	186
(Pertes) gains réalisés sur disposition de placements	(98)	89
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements	41	(255)
Résultat net et global (note 6)	**28**	**20**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2013
(En milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
Actif sous administration		
Portefeuilles collectifs (notes 3d, 3i et 7)		
Trésorerie (note 8)	14 267	6 221
Placements temporaires (note 8)	41 302	44 861
Créances (note 9)	303	311
Avance à l'Agence du revenu du Québec, sans intérêt ni modalités de remboursement	161	–
Placements à long terme	51 877	59 979
	107 910	**111 372**
Patrimoines administrés (notes 3e et 3i)		
Comptes d'épargne et dépôts à terme	1 173	1 557
Valeurs mobilières (note 10)	6 436	6 772
Billets et autres créances	797	1 210
Biens immobiliers	14 263	12 425
Autres actifs (note 11)	414	252
	23 083	**22 216**
	130 993	**133 588**
Passif et actif net sous administration		
Passif des portefeuilles collectifs (note 3f)		
Charges à payer	159	582
Dû au ministre des Finances	751	8 775
Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalités de remboursement	318	318
Dû à l'Agence du revenu du Québec, sans intérêt ni modalités de remboursement	–	1 775
Sommes encaissées en attente de prise de juridiction	4 940	4 731
	6 168	**16 181**
Passif des patrimoines administrés (notes 3g et 3i)		
Sommes à payer	89 945	88 350
Emprunts hypothécaires	4 472	4 244
	94 417	**92 594**
Actif net des biens sous administration	**30 408**	**24 813**
	130 993	**133 588**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,

Gilles Paquin
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

De l'exercice clos le 31 décembre 2013
(En milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
Activités d'exploitation		
Entrées de trésorerie		
Réception de patrimoines en espèces	35 476	26 272
Encaissements découlant de la cession de biens	11 988	14 344
Encaissement d'intérêts sur placements des portefeuilles collectifs	1 784	1 538
Encaissements transitoires pour le compte de l'Agence du revenu du Québec	679	414
	49 927	**42 568**
Sorties de trésorerie		
Décaissements liés à la gestion et à la cession des patrimoines administrés	(3 708)	(2 984)
Versements à l'Agence du revenu du Québec	(10 760)	(12 250)
Versements au ministre des Finances	(20 744)	(13 309)
Remises aux ayants droit en espèces	(15 200)	(14 118)
Règlements de sommes à payer et d'emprunts hypothécaires	(2 474)	(2 079)
Décaissement lié à une juridiction déclinée	–	(791)
	(52 886)	**(45 531)**
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**(2 959)**	**(2 963)**
Activités d'investissement		
Acquisition de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	(7 950)	(46 834)
Disposition de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	15 396	2 832
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**7 446**	**(44 002)**
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	4 487	(46 965)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	51 082	98 047
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 8)	**55 569**	**51 082**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. Statut et nature des activités

L'Agence du revenu du Québec (ci-après nommée *l'Agence*) est le guichet unique du gouvernement du Québec en matière de biens non réclamés. Son siège social est situé au 3800, rue de Marly, à Québec (Québec), G1X 4A5, au Canada. L'administration des biens non réclamés est régie par la Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1), ci-après nommée la *Loi*.

L'Agence reçoit et liquide les biens non réclamés reconnus comme tels au Québec. Si elle trouve les propriétaires ou les ayants droit après une recherche raisonnable, elle leur remet leurs biens ou la valeur de ceux-ci. Sinon, elle remet ce qui reste à la fin de son administration au ministre des Finances, comme le prévoit l'article 29 de la Loi.

En vertu de l'article 15 de la Loi, l'Agence a la simple administration des biens qui lui sont confiés. Conformément à l'article 56 de la Loi, elle peut exiger des honoraires pour l'administration de ces biens. Ces honoraires sont établis par règlement.

Les états financiers présentent les actifs et les passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi qui sont sous l'administration de l'Agence, qui agit à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Ils excluent les revenus, les charges, les actifs et les passifs de l'Agence, lesquels sont comptabilisés dans ses propres états financiers.

2. Base de préparation

(a) Déclaration de conformité

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'Agence ont été préparés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS) en vigueur au 31 décembre 2013.

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés ont été approuvés par le président-directeur général le 29 octobre 2015.

(b) Base d'évaluation

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés ont été préparés sur la base du coût historique à l'exception des éléments suivants :

- les instruments financiers définis à la note 3h) évalués à la juste valeur;
- les actifs des patrimoines administrés définis à la note 3e) évalués à la valeur de réalisation;
- les passifs des patrimoines administrés définis à la note 3g) évalués à la valeur de règlement.

L'état de la situation financière est présenté par ordre de liquidité, car cette présentation fournit des informations fiables et plus pertinentes.

Le traitement comptable particulier aux opérations est détaillé dans les principales méthodes comptables à la note 3.

(c) Monnaie fonctionnelle et monnaie de présentation

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle de l'Agence.

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. Base de préparation (suite)

(d) Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'utilisation de certaines estimations et hypothèses de la part de la direction, qui ont une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs, des passifs et des éléments de variation de l'actif net ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de l'exercice visé par les états financiers.

Le principal élément pour lequel la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses est l'évaluation de la valeur de réalisation des billets et autres créances.

Billets et autres créances

L'Agence administre des billets et autres créances comme des reconnaissances de dette, des droits successifs et d'autres créances découlant de jugements de cour pour les patrimoines administrés. Elle effectue annuellement une analyse détaillée des billets et autres créances afin de déterminer dans quelle mesure ceux-ci sont recouvrables.

La valeur des billets et autres créances pourrait être différente de l'estimation formulée par la direction.

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'exercice de jugements de la part de la direction, qui ont une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs, des passifs et des éléments de variation de l'actif net ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de l'exercice visé par les états financiers.

Les principaux éléments pour lesquels la direction établit des jugements sont le choix des méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés, l'utilisation de la valeur symbolique de 1 $ pour la comptabilisation de certains actifs et passifs des patrimoines administrés, l'utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre ainsi que les critères de constatation des transferts au ministre des Finances.

Méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés

En l'absence d'une IFRS s'appliquant de façon particulière à une transaction, la direction doit faire usage de jugement pour développer et appliquer une méthode comptable permettant d'obtenir des informations pertinentes pour les utilisateurs.

De façon générale, les actifs et les passifs des patrimoines administrés par l'Agence lui sont confiés par la Loi, sans égard à leur forme économique. La prise en charge de ces actifs et de ces passifs n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation, ni autre coût d'exploitation pour l'Agence.

Chaque patrimoine est administré de façon individuelle en fonction de la situation financière propre à chacun de ceux-ci, dans les limites conférées par le Code civil du Québec et la Loi, et non selon une stratégie de gestion uniforme. La gestion de ces patrimoines est effectuée dans le but de favoriser la remise des biens à leurs ayants droit et d'assurer la remise à l'État des biens sans maître ou dont les ayants droit demeurent inconnus ou introuvables, et non de générer des plus-values ou d'atteindre des cibles de rendement.

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. Base de préparation (suite)

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables (suite)

De plus, dans le cadre de ses activités d'administration, l'Agence prend des décisions sur la base de la valeur individuelle de chacun des patrimoines.

Dans le cas des biens immobiliers, l'Agence les détient afin de les vendre dans le cadre de ses activités courantes d'administration des patrimoines. Étant donné que ces biens ne sont pas utilisés dans le but de produire des biens et des services, ni d'en retirer des produits de loyers ou de valoriser le capital, ni utilisés à des fins administratives, la définition d'immobilisations corporelles ou d'immeubles de placement ne s'applique pas à ceux-ci.

Les valeurs mobilières comprennent une diversité d'éléments nominatifs faisant partie des patrimoines administrés par l'Agence. Elles ne font pas l'objet d'une stratégie d'investissement structurée, ni d'une gestion globale des risques. Ainsi, le recours au coût amorti ou à la juste valeur comme base d'évaluation ne serait pas approprié, puisque la prise en charge des valeurs mobilières par l'Agence n'engendre aucun coût et que les décisions liées à l'administration des patrimoines ne sont pas prises selon la juste valeur. En conséquence, la norme sur les instruments financiers appliquée à l'agrégation des valeurs mobilières des biens non réclamés, notamment l'utilisation d'une base d'évaluation qui ne représente pas le modèle de gestion des biens sous administration et la présentation d'informations sur les risques financiers, n'aurait en soi aucune signification et ne procurerait aucun avantage supplémentaire pour les utilisateurs des états financiers.

Pour toutes ces raisons, l'Agence juge que l'évaluation au coût, relativement aux actifs et aux passifs administrés, ne peut représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la Loi à l'administration de l'Agence, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation, ni autre coût. L'utilisation de la valeur de réalisation pour évaluer les actifs des patrimoines administrés et l'utilisation de la valeur de règlement pour évaluer les passifs des patrimoines administrés est donc la valeur la plus pertinente et celle qui est facilement disponible à peu de coûts. De plus, elle permet aux utilisateurs d'obtenir des informations fiables, neutres, prudentes et complètes. Les informations sur les actifs et les passifs des patrimoines administrés sont fournies à la direction sur la base de la valeur de réalisation dans le cas des actifs et sur la base de la valeur de règlement dans le cas des passifs. De plus, de façon générale, la valeur de réalisation et la valeur de règlement ne s'éloignent pas de façon significative de la juste valeur, assurant ainsi une cohérence avec une base d'évaluation utilisée en IFRS. Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs.

Les méthodes comptables des éléments non normalisés des patrimoines administrés ainsi que l'application de la valeur de réalisation à chacun de ces éléments sont décrites à la note 3.

Utilisation de la valeur symbolique de 1 $

Dans le cadre de l'administration des biens non réclamés, l'Agence administre des actifs et des passifs de nature diverse, par exemple des bijoux et des pierres précieuses, des collections d'objets, des œuvres d'art, des instruments ainsi que des outils spécialisés pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. En l'absence d'une telle évaluation, l'Agence inscrit ces actifs et ces passifs à la valeur symbolique de 1 $.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. Base de préparation (suite)

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables (suite)

Utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre

Compte tenu de la diversité des biens administrés par l'Agence, il peut arriver qu'il ne soit pas possible d'obtenir une évaluation fiable d'un élément de patrimoine en date du 31 décembre. Une telle situation peut survenir lorsqu'un tiers, par exemple une institution financière, ne répond pas aux demandes d'information de l'Agence. Lorsque la valeur au 31 décembre n'est pas disponible et que la direction juge qu'il est impraticable de l'obtenir, elle utilise une valeur qu'elle juge fiable et qui a été établie à une autre date.

Critère de constatation des transferts au ministre des Finances

En l'absence d'un ayant droit de l'administration et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, la reddition de comptes et la remise des sommes qui restent à la fin de l'administration sont faites au ministre des Finances. L'Agence comptabilise les transferts au ministre des Finances lorsque la liquidation des biens prend fin et que les opérations permettant d'assurer la remise des sommes administrées ou provenant de cette liquidation sont terminées. À cet égard, elle doit déterminer le dernier acte posé dans le cadre de son administration afin de comptabiliser adéquatement les transferts au ministre des Finances.

L'Agence a établi que, sous réserve des actes administratifs relatifs à la recherche d'ayants droit, la publication de l'avis de fin de liquidation dans la *Gazette officielle du Québec*, conformément à l'article 700 du Code civil du Québec, constitue généralement le dernier acte administratif posé dans le cadre de l'administration des successions non réclamées.

L'Agence a également établi que, sous réserve des actes administratifs relatifs à la recherche d'ayants droit, la publication de l'avis de qualité dans la *Gazette officielle du Québec*, conformément à l'article 16 de la Loi et de l'article 699 du Code civil du Québec, constitue généralement le dernier acte administratif posé dans le cadre de l'administration des produits financiers non réclamés et des biens spéciaux.

3. Principales méthodes comptables

(a) Comptabilisation des variations de l'actif net

Les postes Variation nette des éléments d'actif et Variation nette des éléments de passif représentent les variations de l'exercice découlant de la réception, de la réévaluation et de l'annulation des actifs et des passifs des patrimoines administrés. Les réceptions d'actifs et de passifs sont comptabilisées au moment de l'établissement de la juridiction par l'Agence et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les réévaluations d'actifs et de passifs, comptabilisées annuellement, représentent la variation annuelle des valeurs de réalisation des actifs et des passifs des patrimoines administrés ou, s'il y a disposition, la différence entre la valeur de réalisation finale et la valeur comptabilisée la plus récente. Finalement, les annulations d'actifs et de passifs sont comptabilisées lorsque l'Agence n'a plus juridiction sur ceux-ci ou, dans le cas particulier des passifs, lorsque les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des biens lors de leur règlement final.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. Principales méthodes comptables (suite)

(a) Comptabilisation des variations de l'actif net (suite)

Les frais de gestion et de liquidation relatifs à chacun des patrimoines administrés sont comptabilisés au fur et à mesure qu'ils sont engagés.

Les transferts au ministère des Finances sont comptabilisés lorsque la liquidation des biens par l'Agence prend fin et que les opérations permettant d'assurer la remise des sommes administrées ou provenant de cette liquidation sont terminées. Les sommes ainsi transférées sont portées en augmentation du poste Dû au ministère des Finances.

La récupération des transferts au ministère des Finances est comptabilisée lorsqu'un ayant droit réclame des biens ayant fait l'objet d'un transfert antérieur au ministère des Finances. Comme le prévoit la Loi, des intérêts sont ajoutés aux sommes ainsi recouvrées. Ces sommes sont portées en diminution du poste Dû au ministère des Finances.

Les remises faites aux ayants droit sont comptabilisées lorsque toutes les opérations permettant la libération des sommes aux ayants droit ont été complétées.

(b) Constatation des revenus

Les opérations de placements sont comptabilisées à la date de transaction, et les revenus qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les revenus d'intérêts sont comptabilisés à l'état du résultat net et global d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice. Les gains et les pertes réalisés à la disposition de placements et la variation des gains (pertes) non réalisés sur placements sont aussi présentés à l'état du résultat net et global, dans l'exercice au cours duquel ils se produisent.

(c) Attribution du résultat net et global

Les revenus d'intérêts nets du Fonds de revenu – Biens non réclamés sont crédités mensuellement, s'il y a lieu, sur les comptes des patrimoines administrés. Les revenus d'intérêts nets ainsi que les gains et les pertes matérialisés sur les placements du Fonds des régimes enregistrés de retraite sont réinvestis annuellement par l'émission d'unités additionnelles portées au compte de chaque détenteur de parts du fonds.

(d) Actifs des portefeuilles collectifs

L'article 25 de la Loi stipule que l'Agence peut, dans les conditions prévues par une politique de placement, constituer des portefeuilles collectifs avec les sommes disponibles provenant des biens qu'elle administre. L'Agence assume la gestion des portefeuilles ainsi constitués.

En vertu de l'article 26 de la Loi et malgré l'article 25 de celle-ci, l'Agence peut conclure avec le ministre des Finances ou, lorsque nécessaire pour permettre ou maintenir l'acceptation aux fins d'enregistrement par le ministre du Revenu du Canada d'un régime d'épargne-retraite ou d'un fonds de revenu de retraite pour l'application de la Loi de l'impôt sur le revenu (L.R.C. 1985, c. 1 (5e suppl.)), avec une institution financière des ententes visant à leur confier la gestion de tout ou partie des portefeuilles collectifs. L'Agence exerce un contrôle exclusif sur les portefeuilles ainsi constitués.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. Principales méthodes comptables (suite)

(d) Actifs des portefeuilles collectifs (suite)

La gestion des portefeuilles collectifs est régie par une politique de placement établie conjointement par l'Agence et le ministère des Finances.

L'Agence ne peut pas emprunter ni donner les placements des portefeuilles collectifs en garantie.

Les portefeuilles collectifs doivent être gérés dans le respect des restrictions auxquelles est soumise l'Agence en vertu de la Loi et du Règlement d'application de la Loi sur le curateur public, ainsi que des dispositions du Code civil du Québec en matière d'administration du bien d'autrui, notamment celles relatives aux placements prudents sûrs.

L'avance à l'Agence du revenu du Québec correspond au paiement en trop relatif aux honoraires chargés par l'Agence pour l'administration des biens non réclamés tout au long de l'année, puisque des ajustements sont parfois nécessaires en fin d'exercice afin de respecter la politique de placement ou lorsque l'Agence remonte à des soldes qu'elle juge inaccumulables. Cette avance à l'Agence du revenu du Québec est normalement remboursée dans l'exercice suivant.

Au 31 décembre, les portefeuilles collectifs de l'Agence comprennent le Fonds de revenu – Biens non réclamés et un fonds des régimes enregistrés de retraite. La note 7 présente le détail de la composition des portefeuilles collectifs.

(e) Actifs des patrimoines administrés

En vertu de l'article 20 de la Loi, l'Agence doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont elle est chargée de l'administration. Ces patrimoines comprennent des comptes d'épargne, des dépôts à terme, des valeurs mobilières, des billets et autres créances, des biens immobiliers ainsi que d'autres actifs dont l'administration lui a été confiée.

(f) Passifs des portefeuilles collectifs

Les passifs des portefeuilles collectifs correspondent aux charges à payer et aux dus créditeurs dans le cadre du processus d'administration des biens non réclamés et qui ne constituent pas des éléments de patrimoine. Les principaux passifs des portefeuilles collectifs sont décrits ci-après.

Le dû au ministère des Finances correspond aux sommes provenant de la liquidation des biens qui, en l'absence d'un ayant droit et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, doivent être remises à ce ministère conformément à l'article 29 de la Loi. Tout ayant droit peut réclamer les sommes ainsi remises auprès du ministère des Finances.

Le dû au fonds consolidé du revenu correspond au remboursement des charges engagées par l'Agence et aux honoraires relatifs à l'administration des biens qui lui sont confiés par la Loi, conformément à l'article 16 de celle-ci, aux avances de fonds consentées au compte des patrimoines qu'elle administre avant le 1er août 2013, soit la date de création de l'Agence, ainsi qu'à l'encaissement transitoire au Fonds de revenu – Biens non réclamés de sommes destinées au fonds consolidé du revenu.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. Principales méthodes comptables (suite)

(f) Passifs des portefeuilles collectifs (suite)

Le dû à l'Agence du revenu du Québec correspond au remboursement des charges engagées par l'Agence et aux honoraires relatifs à l'administration des biens qui lui sont confiés par la Loi conformément à l'article 19 de celle-ci, aux sommes de fonds convertibles au compte des patrimoines qu'elle administre depuis le 1er avril 2011, soit la date de création de l'Agence alors qu'à l'encaissement translatent au Fonds de revenu ; Biens non réclamés de sommes dévolues à l'Agence.

Les sommes encaissées en dérivés de prise de juridiction correspondent à des sommes encaissées avant que l'Agence n'établisse sa juridiction sur un patrimoine. Lorsque l'Agence accepte la prise en charge du patrimoine, ces sommes sont comptabilisées à titre de variation nette des éléments d'actif à l'état de variation de l'actif net.

(g) Passifs des patrimoines administrés

En vertu de l'article 25 de la Loi, l'Agence n'est responsable des biens relatifs à un patrimoine qu'elle administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine.

Le passif inscrit à l'état de la situation financière représente celui que l'Agence administre pour autrui, et non celui qu'elle a la responsabilité légale de payer. Quant aux emprunts hypothécaires, ils sont généralement garantis par les biens immobiliers afférents.

Lorsque, à la fin de l'administration de l'Agence, les actifs relatifs à un patrimoine administré sont supérieurs à la valeur des sommes dégagées à la suite de la liquidation des biens, leur règlement est effectué en fonction de la priorité des créances établie par le Code civil du Québec.

(h) Instruments financiers

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date d'acquisition par l'Agence. Les coûts de transaction associés à l'acquisition ou à la disposition d'instruments financiers sont encourus par celle-ci/elle.

Catégories d'instruments financiers et évaluation ultérieure

- Actifs et passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

  Les actifs et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus aux fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

  Les actifs financiers et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net sont évalués à leur juste valeur, et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation sont constatés dans le poste Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements, à l'état du résultat net et global.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2021
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. Principales méthodes comptables (suite)

(h) Instruments financiers (suite)

Catégories d'instruments financiers et évaluations ultérieures (suite)

- Prêts et créances

  Les prêts et les créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Les prêts et les créances sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

- Autres passifs

  Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Classement

Les placements effectués par l'Agence sont les suivants :

- Les placements temporaires et les placements à long terme sont désignés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. L'Agence a effectué cette désignation puisque les placements temporaires et les placements à long terme sont gérés, de même que leur performance est évaluée, d'après la méthode de la juste valeur, conformément à une stratégie de gestion de risques et d'investissement documentée par la politique de placement des portefeuilles collectifs de l'Agence, et que les informations sur les placements temporaires et les placements à long terme sont fournies sur cette base à la direction.
- La trésorerie et les créances sont classées en tant que prêts et créances.
- Les charges à payer sont classées comme autres passifs.

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs

Portefeuilles collectifs

- Placements temporaires et placements à long terme

  Les placements temporaires et à long terme des portefeuilles collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, qui est établie de la manière suivante :

  - Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, se rapproche bien de la juste valeur.

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. Principales méthodes comptables (suite)

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

Portefeuilles collectifs (suite)

- Les obligations sont évaluées au cours du marché selon les prix publiés par des courtiers sur des marchés actifs pour des instruments identiques ou similaires. La juste valeur des obligations pour lesquelles il n'existe pas de prix publiés est établie à l'aide d'une technique d'actualisation des flux de trésorerie futurs. L'évaluation selon l'actualisation des flux de trésorerie s'appuie principalement sur des données d'entrée observables telles que les courbes de taux d'intérêt et les écarts de crédit liés à la qualité du crédit de l'émetteur qui constituent les taux d'actualisation;
- Les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative.

L'agence s'en remet à des gardiens de valeurs pour établir la juste valeur des placements temporaires et des placements à long terme.

La fluctuation de la juste valeur des placements des portefeuilles collectifs est comptabilisée dans le poste Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements en résultat net.

- Créances

Les créances sont comptabilisées initialement à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Ce coût ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

- Avance à l'Agence du revenu du Québec

L'avance à l'Agence du revenu du Québec est comptabilisée au coût.

- Charges à payer

Les charges à payer sont comptabilisées initialement à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Ce coût ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

- Dû au ministre des Finances

Le dû au ministre des Finances est comptabilisé au coût.

- Dû au fonds consolidé du revenu et dû à l'Agence du revenu du Québec

Le dû au fonds consolidé du revenu et le dû à l'Agence du revenu du Québec sont comptabilisés au coût et tiennent compte de toute renonciation exercée par l'Agence à l'égard des soldes qu'elle juge irrécouvrables.

- Sommes encaissées en attente de prise de juridiction

Les sommes encaissées en attente de prise de juridiction sont comptabilisées au coût.

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. *Principales méthodes comptables (suite)*

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

Patrimoines administrés

- Comptes d'épargne et dépôts à terme

  Les comptes d'épargne sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation établie sur la base d'états de compte ou de confirmations bancaires en date de fin d'exercice.

  Les dépôts à terme sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond au coût d'acquisition par la personne représentée, majoré des intérêts courus.

- Valeurs mobilières

  Les valeurs mobilières comme les actions, les unités de fonds communs de placement, les obligations et les placements détenus dans des régimes enregistrés sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à leur valeur de réalisation établie sur la base des informations disponibles, telles que des états de compte de courtier et le cours des principales bourses en date de fin d'exercice.

- Billets et autres créances

  Les billets et autres créances sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond au coût d'acquisition, majoré des intérêts courus et qui tient compte de tout montant jugé irrécouvrable.

- Biens immobiliers

  Les biens immobiliers sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée, conformément à l'article 24 de la Loi.

  L'Agence administre des barrages sans maitre qu'elle comptabilise à titre de biens immobiliers. En l'absence d'une évaluation fiable et disponible au prix d'un effort raisonnable, l'Agence inscrit ces actifs à la valeur symbolique de 1 $ conformément au jugement établi à la note 2e).

- Autres actifs

  Les objets de valeur, les biens en entrepôt, les véhicules et les autres actifs sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation déterminée en fonction des informations disponibles pour chaque type d'actif.

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. Principales méthodes comptables (suite)

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

Patrimoines administrés (suite)

Les autres actifs comprennent les coffrets de sûreté non réclamés. Ces coffrets comportent plus de 38 000 éléments de patrimoine (30 000 au 31 décembre 2012) de nature diverse pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. Conséquemment, l'Agence inscrit ces actifs à la valeur symbolique de 1 $ conformément au jugement établi à la note 2e).

- Sommes à payer

Les sommes à payer sont comptabilisées à leur valeur de règlement lors de leur prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de règlement sur la base de réévaluations périodiques, notamment lors de leur règlement final. La direction juge qu'il est impraticable de les réévaluer annuellement compte tenu de son impossibilité à obtenir, en temps opportun, les informations relatives à la valeur de règlement de ces éléments étant donné leur diversité.

- Emprunts hypothécaires

Les emprunts hypothécaires sont inscrits à leur valeur de règlement lors de leur prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de règlement établie sur la base de réévaluations périodiques jusqu'à leur règlement final.

(j) Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les soldes bancaires et les placements temporaires qui sont facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et qui sont utilisés par l'Agence dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines. À cet égard, tous les placements temporaires sont encaissables sur demande auprès du gestionnaire du Fonds de revenu – Biens non réclamés en fonction des besoins de liquidité déterminés par l'Agence, et ce, sans égard à leur date d'échéance.

4. Modifications aux méthodes comptables

(a) Nouvelles normes et normes modifiées

Au cours de l'exercice, l'Agence s'est conformée aux nouvelles normes et aux normes modifiées par le Conseil des normes comptables (CNC) et l'International Accounting Standards Board (IASB) devant être appliquées pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2013. Les informations sur ces nouvelles normes sont présentées ci-dessous :

IFRS 13 – Évaluation de la juste valeur

Cette nouvelle norme vise à offrir un cadre unique applicable à l'ensemble des évaluations à la juste valeur requises ou permises par les IFRS, en clarifiant la définition de juste valeur, en fournissant des directives sur l'évaluation de la juste valeur et en améliorant les exigences en matière d'informations à fournir relativement à l'évaluation de la juste valeur.

4. Modifications aux méthodes comptables (suite)

(a) Nouvelles normes et normes modifiées (suite)

L'Agence a examiné ses méthodes d'évaluation en vue de se conformer aux nouvelles exigences et elle a appliqué cette nouvelle norme à compter du 1er janvier 2013 sur une base prospective. L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur ses méthodes d'évaluation et les nouvelles obligations d'information requises ont été incorporées dans les états financiers.

(b) Nouvelles normes comptables publiées qui ne sont pas encore en vigueur

IFRS 9 – Instruments financiers

En février 2015, le CNC a approuvé et publié la version définitive de la nouvelle norme IFRS 9, Instruments financiers, laquelle remplace IAS 39, Instruments financiers : Comptabilisation et évaluation et IFRIC 9, Réexamen de dérivés incorporés.

L'IFRS 9 propose un modèle logique de classement et d'évaluation, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues et une approche remaniée de la comptabilité de couverture.

Cette norme remplace les modèles d'évaluation et de catégories multiples pour les actifs et les passifs financiers par un seul modèle d'évaluation ne comportant que trois catégories : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global et à la juste valeur par le biais du résultat net. La base de classement dépend du modèle d'affaires de l'entité et des caractéristiques contractuelles des flux de trésorerie rattachés aux actifs et aux passifs financiers. La norme introduit un nouveau modèle de dépréciation qui exige une comptabilisation plus rapide des pertes de crédit attendues. En particulier, la nouvelle norme exige que les entités comptabilisent les pertes de crédit attendues à compter du moment où les instruments financiers sont comptabilisés pour la première fois et qu'elles abaissent le seuil pour comptabiliser les pertes attendues sur la durée de vie totale.

Cette nouvelle norme s'appliquera aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018 de façon rétroactive. Une application anticipée est permise. L'Agence n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur les états financiers et ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.

5. Frais de gestion et de liquidation externes

	2013	2012
Avis publics	487	611
Frais d'administration	425	272
Commissions sur ventes	298	309
Honoraires professionnels	164	189
Primes d'assurance	100	102
Entretien et réparation d'immeubles	35	32
Frais juridiques	26	25
Entreposage, déménagement, loyer d'encan	17	43
Services publics	1	2
	1 553	**1 585**

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

6. Résultat net et global

	Fonds de revenu – Biens non réclamés		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 259	1 087	480	532	1 739	1 619
Charges d'exploitation						
Honoraires d'administration de l'Agence du revenu du Québec	1 189	1 034	250	232	1 439	1 266
Taxes sur les honoraires d'administration	178	155	37	12	215	167
Revenus d'intérêts nets	(108)	(102)	193	288	85	186
Gains (pertes) réalisés sur disposition de placements	33	–	(131)	89	(98)	89
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements	75	102	(34)	(357)	41	(255)
Résultat net et global	–	–	**28**	**20**	**28**	**20**

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

7. Portefeuilles collectifs

	Fonds de revenu – Biens non réclamés		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Actif						
Trésorerie	14 004	5 717	263	504	14 267	6 221
Placements temporaires	41 302	44 861	–	–	41 302	44 861
Créances	303	311	–	–	303	311
Avance à l'Agence du revenu du Québec	161	–	–	–	161	–
Placements à long terme	35 506	42 084	16 371	17 895	51 877	59 979
	91 276	**92 973**	**16 634**	**18 399**	**107 910**	**111 372**

Placements temporaires
Les placements temporaires sont composés de billets escomptés, de bons du Trésor et d'obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 0,97 % à 1,44 % (1,01 % à 1,15 % au 31 décembre 2012). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en avril 2014.

Placements à long terme

Fonds de revenu – Biens non réclamés

Les placements à long terme du Fonds de revenu – Biens non réclamés sont composés d'obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 1,30 % à 2,36 % (1,30 % à 2,19 % au 31 décembre 2012). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en août 2016.

Fonds des régimes enregistrés de retraite

Les sommes provenant des biens que l'Agence administre et qui répondent aux critères d'enregistrement établis par le ministre du Revenu du Canada d'un régime d'épargne-retraite ou d'un fonds de revenu de retraite selon la Loi de l'impôt sur le revenu (LRC 1985, c. 1 (5e suppl.)) sont investies dans des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part.

	2013	2012
Nombre d'unités	1 687 436	1 793 650
Juste valeur par unité (en dollars)	9,7017	9,9771
Coût d'acquisition des unités	16 253	17 698
Juste valeur des unités	16 371	17 895

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

8. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans les états de la situation financière et des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants :

	2013	2012
Trésorerie	14 267	6 221
Placements temporaires	41 302	44 861
	55 569	**51 082**

9. Créances

	2013	2012
Intérêts	154	129
Autres créances	149	182
	303	**311**

Les créances sont toutes recouvrables à court terme.

10. Valeurs mobilières

	2013	2012
Unités de fonds communs de placement	3 149	2 404
Placements dans des régimes enregistrés	2 519	3 403
Actions	627	802
Obligations	141	163
	6 436	**6 772**

11. Autres actifs

	2013	2012
Véhicules automobiles et autres	351	187
Objets de valeur et biens en entrepôt	62	64
Actifs divers détenus dans des coffrets de sûreté	1	1
	414	**252**

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

12. Gestion du capital

L'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, définit le capital comme étant l'actif net des biens sous administration et n'est soumise à aucune exigence externe en matière de gestion du capital.

En cette matière, l'Agence a pour objectif de préserver l'actif net des biens sous administration conformément aux exigences relatives à l'administration du bien d'autrui imposées par la Loi et le Code civil du Québec. Pour ce faire, elle s'est dotée de processus de gestion couvrant l'ensemble des opérations relatives à l'administration et à la liquidation des biens non réclamés. De plus, l'Agence s'est dotée de politiques de placement qui régissent la gestion des portefeuilles collectifs afin d'assurer une gestion prudente.

13. Instruments financiers et gestion des risques financiers – portefeuilles collectifs

(a) Politiques de placement et comité de surveillance

Les politiques de placement des portefeuilles collectifs de l'Agence ont pour objet de formuler les principes et les règles de placement qui répondent sommairement aux besoins et aux objectifs des clientèles des portefeuilles collectifs, de définir le niveau de risque et de rendement, d'assurer que l'actif y est investi de façon prudente compte tenu des responsabilités de l'Agence à titre d'administratrice du bien d'autrui, ainsi que de décrire la structure de gestion et les méthodes de contrôle retenues pour l'exploitation permanente de ceux-ci. Les politiques de placement s'appliquent à l'actif des portefeuilles collectifs détenu par un dépositaire dont la gestion est sous la responsabilité de l'Agence.

L'Agence a constitué un comité de surveillance relatif à la gestion des portefeuilles collectifs, qui est chargé d'exercer un suivi en matière de placement des biens dont elle assume l'administration collective.

Semestriellement, le comité de surveillance
- passe en revue les catégories d'actifs et les flux monétaires nets des portefeuilles collectifs;
- discute des perspectives économiques et des projets de placement de chaque gestionnaire;
- passe en revue la composition de l'actif et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la conformité avec les politiques de placement;
- reçoit et évalue les statistiques sur le rendement des placements des portefeuilles collectifs de chacun des gestionnaires;
- s'assure que chaque gestionnaire agit en conformité avec son mandat et les politiques de placement.

(b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, ne soit pas en mesure de satisfaire aux obligations financières lorsqu'elles viennent à échéance.

Afin de satisfaire aux obligations financières des patrimoines administrés, l'Agence maintient environ 50 % des placements du Fonds de revenu – Biens non réclamés dans des titres liquides dont l'échéance est de moins d'un an.

En ce qui concerne les échéances contractuelles des passifs financiers, les charges à payer sont toutes exigibles à moins d'un an.

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

13. Instruments financiers et gestion des risques financiers – portefeuilles collectifs (suite)

(b) Risque de liquidité (suite)

De plus, le dû au ministre des Finances, le dû au fonds consolidé du revenu ainsi que le dû à l'Agence du revenu du Québec, bien qu'étant des passifs non financiers ne comportant pas de modalités de remboursement, sont généralement réglés au cours de l'exercice suivant.

(c) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que l'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, subisse une perte financière si les contreparties ne remplissent pas les conditions prévues aux contrats.

Les portefeuilles collectifs administrés par l'Agence doivent être gérés dans le respect des restrictions en matière d'administration du bien d'autrui auxquelles elle est soumise en vertu de la Loi ainsi que des dispositions du Code civil du Québec, notamment de l'article 1339 de celui-ci concernant les placements présumés sûrs. Ces contraintes obligent l'Agence à traiter avec des institutions financières dont la cote de crédit est élevée.

De plus, l'Agence gère ce risque en établissant des limites de détention par catégorie d'instruments financiers dans le cadre de ses politiques de placement. À cet égard, l'ensemble des titres émis par un même émetteur, à l'exception des titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada ou par le gouvernement du Québec, ne doit pas représenter plus de 15 % de la valeur nominale des titres détenus par le portefeuille dans le cas du Fonds de revenu – Biens non réclamés et pas plus de 15 % de la juste valeur des titres détenus par le portefeuille dans le cas du Fonds des régimes enregistrés de retraite.

Au 31 décembre 2013, l'exposition maximale au risque de crédit, sans tenir compte d'aucune garantie détenue ni d'aucun autre rehaussement de crédit, correspond aux valeurs comptables des actifs financiers des portefeuilles collectifs.

(d) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur des instruments financiers fluctue en raison des variations des taux de change, des taux d'intérêt, du cours des actions ou des prix des marchandises.

L'Agence minimise son exposition au risque de marché en établissant des limites de détention pour différentes catégories d'instruments financiers. Celles-ci n'ont pas été modifiées au cours de l'exercice.

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

13. Instruments financiers et gestion des risques financiers – portefeuilles collectifs (suite)

(d) Risque de marché (suite)

Les limites de détention prévues par les politiques de placement pour chacun des portefeuilles collectifs ainsi que les pourcentages de détention par catégorie d'instruments financiers s'établissaient comme suit :

Fonds de revenu – Biens non réclamés

Portefeuille global

La répartition du portefeuille global entre la trésorerie et les placements temporaires ainsi que les placements à long terme, déterminée en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2013	2012
Trésorerie et placements temporaires	45 %	55 %	55 %	53 %
Placements à long terme	45 %	55 %	45 %	47 %
			100 %	100 %

Trésorerie et placements temporaires

La répartition entre la trésorerie et les placements temporaires détenus en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2013	2012
Trésorerie*	0 %	10 %	5 %	4 %
Placements temporaires,				
échéant à moins de 365 jours	90 %	100 %	95 %	96 %
			100 %	100 %

* Aux fins du calcul des limites de détention, la trésorerie considérée dans le calcul du pourcentage correspond à celle disponible aux fins de placement par le gestionnaire du fonds. Au 31 décembre 2013, ce solde s'établit à 2 370 000 $ (1 961 000 $ au 31 décembre 2012).

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

13. *Instruments financiers et gestion des risques financiers – portefeuilles collectifs (suite)*

(d) Risque de marché (suite)

Produits de revenus – Biens non réclamés (suite)

Trésorerie et placements temporaires (suite)

En ce qui concerne la répartition des émetteurs, les placements temporaires, déterminés en fonction de leur valeur nominale, sont investis dans les proportions suivantes :

	% limite du détenteur		% du détenteur	
	Minimum	Maximum	2013	2012
Titres garantis par le gouvernement du Canada	0 %	100 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec et celui d'autres provinces	0 %	100 %	68 %	86 %
Titres de municipalités et d'organismes publics non garantis par le gouvernement du Québec	0 %	60 %	32 %	14 %
			100 %	100 %

Placements à long terme

En ce qui concerne la répartition des échéances, les actifs faisant partie des placements à long terme ont des échéances entre un an et trois ans.

En ce qui concerne la répartition des émetteurs, déterminée en fonction de leur valeur nominale, les placements à long terme sont investis dans les proportions suivantes :

	% limite du détenteur		% du détenteur	
	Minimum	Maximum	2013	2012
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 %	100 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec et celui d'autres provinces	0 %	100 %	47 %	61 %
Titres de municipalités et d'organismes publics non garantis par le gouvernement du Québec	0 %	60 %	53 %	39 %
			100 %	100 %

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2013
[Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.]

13. Instruments financiers et gestion des risques financiers – portefeuilles collectifs (suite)

(d) Risque de marché (suite)

Fonds des régimes enregistrés de retraite

En ce qui concerne la répartition des échéances, tous les placements détenus par des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite ont des échéances à plus d'un an.

Au titre de la répartition des émetteurs, déterminée en fonction de leur juste valeur, les placements détenus par des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite sont investis dans les proportions suivantes :

	% investis au portefeuille		% au portefeuille	
	Minimum	Maximum	2013	2012
Titres garantis par le gouvernement du Canada	0 %	40 %	22 %	13 %
Titres de municipalités, de sociétés d'État ou garantis par le gouvernement du Québec	60 %	100 %	78 %	87 %
			100 %	100 %

(e) Hiérarchie des évaluations de la juste valeur

Les instruments financiers des biens sous administration de l'Agence présentés à la juste valeur sont classés selon la hiérarchie suivante :

Niveau 1 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non ajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.

Niveau 2 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminées au moyen de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.

Niveau 3 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables (données non observables). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires, ajusté pour refléter les différences entre les instruments évalués et les données de marché disponibles. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2013
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

13. Instruments financiers et gestion des risques financiers – portefeuilles collectifs (suite)

iii) Hiérarchie des évaluations de la juste valeur (suite)

[illegible]

[illegible]

[illegible]

14. Parties liées

[illegible]

[illegible]

ANNEXES

ANNEXE 1

Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs

Révisé et recommandé par le comité de gouvernance et d'éthique le 2 juin 2015.

Adopté par le conseil d'administration le 18 juin 2015.

MESSAGE DU PRÉSIDENT AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

J'ai le plaisir de vous présenter la nouvelle version du Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec. Celle-ci reprend essentiellement le code qui avait été adopté par le conseil d'administration le 2 février 2012 et reflète l'actualisation des valeurs de Revenu Québec.

Cette nouvelle version du Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs constitue un document de référence devant vous aider à mieux comprendre les valeurs organisationnelles et les règles de conduite à adopter et vous guider afin que vous respectiez ces valeurs et ces règles dans l'exercice de vos fonctions.

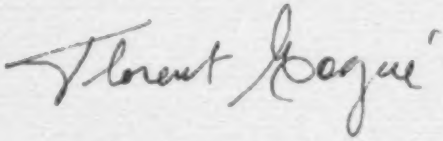
Ce code vous aidera également à reconnaître, à prévenir et, le cas échéant, à traiter les conflits d'intérêts et les conflits de valeurs de façon que vous puissiez remplir efficacement votre mandat au sein de Revenu Québec, tout en maintenant votre indépendance et votre intégrité. Dans la plupart des cas, vos valeurs personnelles et votre honnêteté vous amèneront à prendre les bonnes décisions et à agir correctement. Vous devez toutefois demeurer vigilants en toutes circonstances et évaluer les conséquences de vos actes sur l'intégrité et la crédibilité de Revenu Québec dans son ensemble.

Le Code intègre les valeurs actualisées de l'organisation, les principes et les règles établis par la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, le Code civil du Québec et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté dans le cadre de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif.

Annuellement, vous devrez réitérer votre engagement à l'égard des valeurs de l'organisation, des principes et des règles du présent code. Vous devez respecter les exigences du Code lors de vos prises de décisions. Il est essentiel que vous adhériez aux normes de conduite professionnelle les plus élevées qui soient en remplissant votre mandat à Revenu Québec.

Si vous avez des questions au sujet du Code, veuillez communiquer avec le secrétaire du conseil d'administration ou avec le président du comité de gouvernance et d'éthique.

Le président du conseil d'administration,



Florent Gagné

TABLE DES MATIÈRES

Message du président aux membres du conseil d'administration 183

1. Dispositions générales 186

1.1 Objet ... 186
1.2 Champ d'application ... 186
1.3 Adoption, révision et interprétation ... 186

2. Énoncé de valeurs à Revenu Québec 188

2.1 Préambule ... 188
2.2 Les valeurs de Revenu Québec ... 188
2.3 L'intégrité ... 188
2.4 Le respect ... 188
2.5 L'équité ... 189
2.6 L'excellence du service ... 189

3. Principes de gestion fondés sur l'éthique 190

3.1 Mission, valeurs et principes généraux de Revenu Québec ... 190
3.2 Honnêteté, loyauté, intégrité et exemplarité ... 190
3.3 Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité ... 190
3.4 Relations professionnelles ... 190

4. Règles de déontologie 191

4.1 Discrétion et confidentialité ... 191
4.2 Indépendance ... 192
4.3 Conflits d'intérêts ... 192
4.4 Utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles ... 193
4.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages ... 193
4.6 Prestation de services-conseils et d'autres services ... 194
4.7 Considérations politiques et réserve ... 194
4.8 Communication avec les représentants des médias et le public ... 194

5. Modalités d'application 196

5.1 Déclaration obligatoire ... 196
5.2 Déclaration d'intérêt ... 196
5.3 Défaut de conformité et sanctions ... 197
5.4 Dénonciation d'une violation ... 197

5.5 Cessation des fonctions 197
5.6 Rôle du comité de gouvernance et d'éthique 197
5.7 Rôle du Service de soutien au conseil d'administration 198
5.8 Interprétation 198
5.9 Publication 198
5.10 Entrée en vigueur 198

Annexe A – Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements 199

Déclaration 199
Communication de renseignements 199
Signature 200

Annexe B – Attestation annuelle 201

Période visée 201
Signature 201

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objet

Le Code a pour objet de préserver et de renforcer la confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de Revenu Québec, de favoriser la transparence de la gestion de Revenu Québec et de responsabiliser les administrateurs.

Il suppose une conduite exemplaire des administrateurs inspirée des valeurs organisationnelles de Revenu Québec.

La partie 2 du Code reprend textuellement l'énoncé de valeurs de Revenu Québec applicable à tous les employés, dirigeants et administrateurs de Revenu Québec. La partie 3 vient étayer certains principes de gestion fondés sur l'éthique, et les parties 4 et 5 couvrent la partie déontologique du Code.

De façon plus particulière, en matière déontologique, le Code établit des lignes directrices relatives aux questions suivantes :

- la discrétion et la confidentialité;
- l'indépendance;
- les conflits d'intérêts;
- l'utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles;
- les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages;
- la prestation de services-conseils et d'autres services;
- les considérations politiques et la réserve;
- la communication avec les représentants des médias et le public.

1.2 Champ d'application

Le Code s'applique aux membres du conseil d'administration de Revenu Québec, que ceux-ci soient indépendants ou non.

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, au moins huit membres du conseil d'administration, dont le président, doivent, de l'avis du gouvernement, avoir le statut d'administrateur indépendant.

1.3 Adoption, révision et interprétation

Le Code est établi conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, au Code civil du Québec et au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté dans le cadre de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, c. M-30). Il reflète et, le cas échéant, complète les dispositions de ces derniers.

Il incombe au conseil d'administration de Revenu Québec d'approuver le Code une fois que le comité de gouvernance et d'éthique, qui en assure la révision, lui en fait la recommandation. À la suite de cette approbation, le Code est rendu public conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.

Chaque administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les valeurs de l'organisation, les principes de gestion fondés sur l'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, les règlements et le présent code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces valeurs, de ces principes et de ces règles.

Dans le Code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et toute participation ou incitation à le poser.

2. ÉNONCÉ DE VALEURS À REVENU QUÉBEC[1]

2.1 Préambule

La nature particulière de notre mission d'intérêt public et de nos interventions impose à chaque membre de notre personnel la nécessité d'adopter une conduite responsable et digne de la confiance des citoyens et des citoyennes.

L'énoncé de valeurs de Revenu Québec vise à faciliter une compréhension commune des valeurs qui fondent nos actions, guident nos échanges et nous inspirent dans nos relations quotidiennes avec toutes les personnes avec lesquelles nous transigeons en vue d'assurer une prestation de service de la meilleure qualité.

Les valeurs sont des repères et leur mise en application au quotidien facilite nos décisions face à des situations délicates, complexes ou équivoques et assure ainsi la cohérence de nos conduites dans le cadre de la mission qui nous est confiée.

2.2 Les valeurs de Revenu Québec

Au sein de Revenu Québec, quatre valeurs nous servent de référence pour assumer collectivement notre mission. Les valeurs sur lesquelles s'appuient nos actions et qui leur donnent un sens sont l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service.

2.3 L'intégrité

En raison du contexte d'action dans lequel nous intervenons, de la diversité et de la complexité de nos activités, l'intégrité constitue une valeur fondamentale et nécessaire à la réalisation de la mission de Revenu Québec.

L'intégrité à Revenu Québec, c'est agir avec droiture dans l'intérêt public.

2.4 Le respect

Le respect à Revenu Québec, c'est agir avec considération en traitant les personnes avec égards et en suscitant un climat de confiance.

1. Cette partie reprend textuellement l'énoncé de valeurs de Revenu Québec tel qu'il a été adopté par le conseil d'administration le 27 novembre 2013.

2.5 L'équité

L'équité procède directement de la mission et de la raison d'être de Revenu Québec. Elle est le fondement du « Juste. Pour tous. ».

L'équité à Revenu Québec, c'est agir dans toute situation de façon juste.

2.6 L'excellence du service

L'excellence du service à Revenu Québec, c'est s'engager dans une recherche constante d'amélioration de la qualité de nos services en tenant compte des besoins de notre clientèle.

3. PRINCIPES DE GESTION FONDÉS SUR L'ÉTHIQUE

3.1 Mission, valeurs et principes généraux de Revenu Québec

Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec. Il administre le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes et participe aux missions économique et sociale du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Dans le cadre de son mandat, l'administrateur contribue à réaliser la mission de Revenu Québec et s'engage ainsi à promouvoir les valeurs organisationnelles définies à la partie 2.

De plus, l'administrateur s'engage à appliquer les principes de gestion suivants :

- miser sur la compétence du personnel de Revenu Québec;
- veiller à la sécurité des personnes et à la protection des ressources matérielles de Revenu Québec;
- favoriser des comportements professionnels et intègres en toute circonstance;
- favoriser la transparence de la gestion et le respect de principes de gestion fondés sur l'éthique.

3.2 Honnêteté, loyauté, intégrité et exemplarité

Pendant toute la durée de son mandat, l'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et intégrité. L'administrateur doit agir dans le respect absolu des lois et des règlements en vigueur et prendre des décisions qui servent les intérêts de Revenu Québec.

L'administrateur se doit d'être un modèle et d'inspirer la confiance par sa conduite exemplaire.

3.3 Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité

Dans l'exercice de ses fonctions, l'administrateur doit faire preuve de compétence, de prudence, de diligence, d'efficacité et d'assiduité. Il doit maintenir à jour ses connaissances et avoir un jugement professionnel indépendant pour être en mesure de servir les intérêts de Revenu Québec de la meilleure façon possible.

L'administrateur a le devoir de prendre connaissance du présent code, de s'y conformer et d'en promouvoir le respect. Il doit également se tenir informé du contexte économique, social et politique dans lequel Revenu Québec exerce ses activités.

Enfin, l'administrateur doit s'engager à consacrer le temps nécessaire pour acquérir la connaissance du fonctionnement de Revenu Québec, de ses enjeux et de ses défis. Il doit aussi consacrer le temps nécessaire pour maîtriser les dossiers soumis au conseil ou à ses comités, selon le cas.

3.4 Relations professionnelles

L'administrateur doit entretenir à l'égard de toute personne et de Revenu Québec des relations fondées sur le respect, la coopération et le professionnalisme.

4. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

4.1 Discrétion et confidentialité

L'administrateur est tenu à la discrétion quant à toute information dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect, pendant et après son mandat, du caractère confidentiel de l'information reçue. Les délibérations du conseil d'administration, les positions défendues par ses membres ainsi que les votes de ces derniers sont des informations confidentielles.

L'administrateur peut communiquer l'information confidentielle seulement aux personnes autorisées à la connaître. De plus, il ne peut pas l'utiliser à son avantage personnel, ni à celui d'autres personnes (physiques ou morales), ni à celui d'un groupe d'intérêts.

L'administrateur qui utilise un système de courrier électronique doit se conformer à toutes les pratiques et à toutes les directives en vigueur à Revenu Québec en ce qui concerne la conservation, l'utilisation et la transmission d'informations. Il ne doit pas acheminer à quiconque l'information confidentielle qu'il reçoit de Revenu Québec par ce système ou par tout autre système qu'il utilise à des fins personnelles et professionnelles.

L'administrateur a la responsabilité de prendre des mesures visant à protéger la confidentialité des informations auxquelles il a accès. Il doit notamment :

- éviter de laisser à la vue de tiers ou de membres du personnel non concernés les documents porteurs d'informations confidentielles;
- prendre des mesures appropriées pour assurer la protection matérielle des documents;
- éviter toute discussion pouvant révéler des informations confidentielles;
- s'abstenir de communiquer à une personne autre qu'un membre du conseil d'administration un document considéré comme étant confidentiel;
- se défaire, par des moyens répondant aux normes de Revenu Québec (déchiquetage ou autre), de tout document confidentiel qui n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat d'administrateur ou le remettre au Service de soutien au conseil d'administration.

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, ne peut être communiqué au conseil d'administration ou à un administrateur de Revenu Québec, autre que le président-directeur général, un renseignement qui, même indirectement, révèle l'identité d'une personne ou d'une entité qui est sujette à l'application ou à l'exécution d'une loi dont la responsabilité est confiée au ministre du Revenu ou d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'un arrêté ou d'une entente qui confie une responsabilité au ministre.

4.2 Indépendance

En vertu de l'article 13 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Québec*, un administrateur n'est pas réputé indépendant :

1° s'il est ou a été, au cours des trois années précédant la date de sa nomination, à l'emploi de Revenu Québec ;

2° s'il est à l'emploi du gouvernement, d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement au sens des articles 4 et 5 de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01) ;

3° si un membre de sa famille immédiate fait partie de la haute direction[2] de Revenu Québec.

Font partie de la famille immédiate d'un administrateur son conjoint et les enfants à sa charge.

Par ailleurs, un membre est réputé indépendant s'il n'a pas, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, par exemple de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptibles de nuire à la qualité de ses décisions eu égard aux intérêts de Revenu Québec.

L'administrateur doit déclarer au secrétaire du conseil d'administration, dès son entrée en fonction et par la suite annuellement, l'existence ou l'absence de liens tels que ceux qui sont mentionnés aux paragraphes 1° à 3° ci-dessus. Il doit également déclarer, dès qu'il en a connaissance, toute modification à sa situation.

4.3 Conflits d'intérêts

Il relève de la responsabilité de chacun des administrateurs de prendre les précautions nécessaires pour éviter de se placer dans une situation de conflit entre ses intérêts personnels et les obligations liées à ses fonctions. Il doit aussi éviter de se placer dans une situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité à s'acquitter de ses devoirs avec loyauté et impartialité. S'il se retrouve dans une telle situation, même contre sa volonté, il doit en aviser le secrétaire ou le président du conseil d'administration et corriger cette situation sans tarder.

Pour qu'il y ait conflit d'intérêts, il suffit d'une situation de conflit apparent[3] ou potentiel[4] ou d'une possibilité réelle, fondée sur des liens logiques, que l'intérêt personnel soit préféré à l'intérêt de Revenu Québec. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de Revenu Québec. Le risque qu'un conflit d'intérêts se produise est suffisant, puisqu'il peut mettre en cause la crédibilité de l'organisation. Les conflits d'intérêts peuvent être notamment à caractère financier, moral, psychologique et professionnel.

Plus précisément, un administrateur est en conflit d'intérêts s'il permet, ou semble permettre, que ses intérêts personnels ou ceux de sa famille, d'autres parents ou de personnes ayant des liens avec eux, compromettent sa capacité de remplir ses fonctions à Revenu Québec de façon objective, impartiale et efficace.

---

2. Membres du comité de direction de Revenu Québec.
3. Un conflit d'intérêts apparent existe lorsqu'une situation donnée pourrait être raisonnablement interprétée par le public comme porteuse d'un conflit réel. Un conflit apparent peut exister, qu'on se trouve ou non en présence d'un conflit réel.
4. Un conflit potentiel est une situation susceptible de se présenter.

L'administrateur doit notamment éviter de se trouver dans une situation où lui-même ou une personne qui lui est liée pourrait tirer profit, directement ou indirectement, d'un contrat conclu par Revenu Québec ou de l'influence de son pouvoir de décision en raison des fonctions qu'il occupe à Revenu Québec.

L'administrateur qui assume des obligations envers d'autres entités peut parfois se trouver en situation de conflit d'intérêts. Dans le cas où le Code ne prévoit pas la situation dans laquelle il se trouve, il doit déterminer si son comportement respecte ce à quoi Revenu Québec peut raisonnablement s'attendre d'un administrateur dans ces circonstances.

L'administrateur doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée conclurait que les intérêts qu'il détient dans une autre entité risquent d'influencer ses décisions et de nuire à son objectivité et à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions à Revenu Québec. À cet égard, il peut consulter le secrétaire du conseil d'administration, le président du comité de gouvernance et d'éthique ou le président du conseil d'administration.

4.4 Utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles

L'administrateur doit faire usage des biens de Revenu Québec selon les fonctions qui lui sont attribuées. Un usage à des fins personnelles n'est autorisé que dans la mesure où il est raisonnable et où il ne porte pas préjudice à l'organisation.

De plus, l'administrateur ne peut, à moins d'y être autorisé, utiliser les biens et les ressources de Revenu Québec au profit de tiers.

Les biens et les ressources de Revenu Québec incluent notamment :

- les biens matériels, y compris les biens électroniques ;
- le personnel ;
- le travail accompli par les employés, les dirigeants et les administrateurs de Revenu Québec ;
- le travail accompli par d'autres personnes pour le bénéfice de Revenu Québec, sans égard à la propriété intellectuelle de ce travail.

Chaque administrateur a l'obligation de protéger les biens et les ressources de Revenu Québec. Revenu Québec s'attend à ce que tous les registres soient tenus avec intégrité et diligence, conformément aux procédés de contrôle interne et de tenue de registres ainsi qu'à tous les principes comptables et à toutes les lois applicables.

4.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages

Revenu Québec se soucie particulièrement de la façon dont le public perçoit les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages que peut recevoir un administrateur. L'administrateur doit donc faire preuve de jugement pour éviter les situations de conflits véritables ou apparents.

L'administrateur (y compris tout membre de sa famille immédiate) ne peut pas, directement ou indirectement, accepter ou solliciter des cadeaux, des marques d'hospitalité ou d'autres avantages (y compris une commission, des honoraires, un salaire, un paiement ou des articles comme des chèques-cadeaux, des titres, un divertissement ou des billets gratuits ou à prix réduit pour des événements sportifs ou culturels) qui pourraient compromettre ou sembler compromettre son objectivité dans le cadre de ses fonctions et de ses responsabilités à Revenu Québec, ou qui

pourraient le rendre redevable envers la personne qui les offre. Il ne peut pas non plus accepter de traitements ou de prix préférentiels d'un fournisseur existant ou éventuel de Revenu Québec en raison de ses fonctions et de ses responsabilités à Revenu Québec.

L'administrateur peut accepter des cadeaux et d'autres avantages seulement s'ils répondent aux critères suivants :

- ils découlent d'activités ou d'événements liés à ses fonctions et à ses responsabilités;
- ils ne compromettent pas, ni ne semblent compromettre, son intégrité ou son objectivité ni celles de Revenu Québec ou de toute autre personne et, dans tous les cas, sont d'usage et d'une valeur modeste; s'ils ne sont pas d'usage ni d'une valeur modeste, l'administrateur doit immédiatement en référer au comité de gouvernance et d'éthique, qui lui indiquera la ligne de conduite à suivre.

Si l'administrateur est dans l'impossibilité de refuser des cadeaux, des marques d'hospitalité et d'autres avantages non conformes aux critères énoncés ci-dessus, il doit immédiatement demander conseil au comité de gouvernance et d'éthique, qui lui indiquera par écrit la ligne de conduite à suivre.

En outre, l'administrateur doit, le cas échéant, prendre les mesures suivantes :

- dissuader les fournisseurs existants et éventuels de lui offrir des cadeaux, des marques d'hospitalité et d'autres avantages qui le placeraient dans une situation qui contrevient au Code;
- aviser les fournisseurs existants et éventuels qu'ils ne peuvent maintenir une relation professionnelle avec lui que si celle-ci est conforme au présent code, leur retourner les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages inappropriés accompagnés d'un exemplaire du Code à titre de référence, et toujours se renseigner en cas d'incertitude.

4.6 Prestation de services-conseils et d'autres services

Un administrateur ne doit pas offrir ou dispenser, sur une base contractuelle, de services-conseils ou d'autres services à Revenu Québec, que ce soit à titre personnel ou par l'intermédiaire d'une entité dans laquelle lui ou une personne qui lui est liée détient des intérêts importants.

4.7 Considérations politiques et réserve

L'administrateur doit prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane afin de préserver l'intégrité et l'impartialité de Revenu Québec et de s'assurer d'agir dans l'intérêt du public. Par ailleurs, l'administrateur doit toujours faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

4.8 Communication avec les représentants des médias et le public

Revenu Québec doit maintenir sa réputation et s'assurer de la cohérence des messages qu'il diffuse et de la confidentialité des informations fiscales qu'il détient pour préserver la confiance de la population envers lui. Le président-directeur général est le premier responsable pour l'ensemble des communications avec les représentants des médias et le public en ce qui a trait aux activités de Revenu Québec. À l'occasion, le président du conseil d'administration peut également agir à titre de porte-parole de Revenu Québec, de concert avec le président-directeur général. À moins d'en avoir reçu l'autorisation expresse du président du conseil d'administration ou du

président-directeur général, aucun administrateur ne doit discuter des activités exercées par l'Revenu Québec avec les représentants des médias.

Si un administrateur reçoit une demande de représentants des médias, il doit l'adresser sans délai à la directrice principale des relations publiques et des communications ou, en son absence, à un autre dirigeant désigné par le président-directeur général et en informer le secrétaire du conseil d'administration. Cette personne évaluera alors la demande et y répondra ou en assurera le suivi, s'il y a lieu.

Un administrateur est autorisé à faire des présentations devant d'autres groupes lors de séminaires publics, de conférences ou d'occasions similaires. Lors de ces séminaires, de ces conférences et de ces autres occasions, le président-directeur général peut s'exprimer pour le compte de l'Revenu Québec tout en laissant preuve de réserve dans l'expression de ses observations à son égard. Par contre, tout autre administrateur doit préciser qu'il s'exprime à titre personnel et non pour le compte de l'Revenu Québec. Ses remarques doivent être d'ordre général, et il doit éviter de faire des observations sur les activités de l'Revenu Québec.

5. MODALITÉS D'APPLICATION

5.1 Déclaration obligatoire

L'administrateur doit déclarer par écrit, au secrétaire du conseil d'administration, toute situation susceptible d'affecter son statut.

De plus, l'administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association ou relativement à une affaire quelconque mettant en conflit son intérêt personnel et celui de Revenu Québec doit, sous peine de révocation, le dénoncer par écrit au ministre et au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur cet organisme, cette entreprise, cette association ou cette affaire. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

5.2 Déclaration d'intérêt

Lorsqu'un administrateur entre en fonction à Revenu Québec, il doit remplir le formulaire *Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements*, qui est reproduit à l'annexe A. Ce formulaire lui demande notamment

- de signer une déclaration officielle stipulant qu'il a lu et compris le Code et qu'il s'y conformera;
- de fournir les renseignements suivants :
  - le nom et l'adresse de tout organisme, de toute entreprise, de toute association ou de toute autre entité pour lesquels il agit à titre de dirigeant ou d'employé ainsi que la fonction qu'il y occupe et la date de son entrée en fonction;
  - le nom et l'adresse de toutes les sociétés par actions, de toutes les fiducies, de toutes les sociétés de personnes ou de toutes les autres entités
    - pour lesquelles il agit à titre d'administrateur ou de fiduciaire,
    - qu'il contrôle,
    - dont il détient plus de 5 % des droits de vote,
    - auxquelles il dispense, sur une base contractuelle, des services-conseils ou d'autres services et dans lesquelles lui-même ou une personne qui lui est liée détient des intérêts importants.

De plus, annuellement, le secrétaire du conseil d'administration demandera à tous les administrateurs de signer l'*Attestation annuelle*, qui est reproduite à l'annexe B, aux fins suivantes :

- aider le conseil d'administration à s'assurer que ses membres se conforment au Code;
- aider à établir l'indépendance des administrateurs aux fins de la gouvernance;
- s'assurer de l'exactitude des renseignements que Revenu Québec présente dans son rapport annuel de gestion et ailleurs (par exemple, dans son site Internet);
- attester à nouveau que chaque administrateur a lu et compris le Code et qu'il s'y est conformé pendant la période prescrite.

Par ailleurs, l'administrateur doit également déclarer, en cours d'année et dès qu'il en a connaissance, toute modification à sa déclaration en transmettant un avis par courriel au secrétaire du conseil d'administration.

5.3 Défaut de conformité et sanctions

Un défaut de conformité à l'un ou l'autre des aspects du Code entraînera des sanctions qui différeront selon la gravité du manquement. Par exemple, une faute lourde commise par un administrateur dans l'exercice de ses fonctions pourrait entraîner des poursuites civiles ou criminelles. En outre, le président du conseil d'administration pourrait recommander au ministre la suspension (avec ou sans rémunération) ou la destitution d'un membre du conseil d'administration.

5.4 Dénonciation d'une violation

Le respect du Code est une responsabilité partagée par chacun des administrateurs. Ainsi, l'administrateur qui connaît ou soupçonne l'existence d'une violation au Code, incluant une utilisation ou une communication irrégulière d'information confidentielle ou un conflit d'intérêts non divulgué, doit la dénoncer au comité de gouvernance et d'éthique. Cette dénonciation doit être faite de façon confidentielle et devrait contenir l'information suivante :

- l'identité de l'auteur ou des auteurs de cette violation;
- la description de la violation;
- la date ou la période où la violation a été commise;
- une copie de tout document qui soutient la dénonciation.

5.5 Cessation des fonctions

Après avoir cessé d'être membre du conseil d'administration de Revenu Québec, un administrateur ne peut pas agir de manière à tirer un avantage indu de sa charge antérieure à ce titre. Il ne peut pas non plus donner à une personne ou à un organisme des conseils fondés sur des renseignements concernant Revenu Québec qui n'étaient pas du domaine public et qu'il a obtenus pendant qu'il siégeait au conseil.

Il lui est également interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre activité à laquelle Revenu Québec est partie et à propos de laquelle il détient de l'information qui n'est pas du domaine public.

Les administrateurs de Revenu Québec ne peuvent pas traiter, dans les circonstances qui sont prévues au paragraphe précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

5.6 Rôle du comité de gouvernance et d'éthique

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et à sa charte, le comité de gouvernance et d'éthique veille à l'élaboration, à l'évaluation et à la mise à jour du Code. Il en interprète les dispositions et s'assure du respect des valeurs organisationnelles, des principes de gestion fondés sur l'éthique et des règles de déontologie.

5.7 Rôle du Service de soutien au conseil d'administration

Le Service de soutien au conseil d'administration assiste le comité de gouvernance et d'éthique et le président du conseil d'administration dans leurs travaux concernant l'application du Code.

Il tient des archives où il conserve notamment les déclarations des administrateurs, les divulgations et les attestations qui doivent être transmises en vertu du Code ainsi que les rapports, les décisions et les avis consultatifs.

5.8 Interprétation

En cas d'incertitude à l'égard d'une situation en particulier ou pour toute question sur certains aspects du Code, un administrateur peut communiquer avec l'une des personnes suivantes :

- le secrétaire du conseil d'administration;
- le président du comité de gouvernance et d'éthique;
- le président du conseil d'administration.

5.9 Publication

Conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec et dans un souci de transparence et d'information, Revenu Québec assure la publication du Code.

5.10 Entrée en vigueur

Les dispositions du Code entrent en vigueur à compter du 15 mai 2014.

ANNEXE A

Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements

Veuillez utiliser le présent formulaire pour déclarer que vous avez lu et compris le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et que vous vous y conformerez. Vous êtes tenu de le remplir lorsque vous entrez en fonction à titre d'administrateur.

Prenez note que nous et notre désignent Revenu Québec, que vous et votre désignent un administrateur de Revenu Québec et que code désigne le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec.

Déclaration

En signant ci-dessous, vous

- déclarez que vous avez lu et compris notre code;
- convenez de vous comporter conformément aux principes et aux lignes directrices en matière de conduite éthique qui sont énoncés dans notre code;
- convenez de suivre les règles relatives à la discrétion et à la confidentialité et de faire preuve en tout temps d'une conduite éthique guidée par les valeurs de Revenu Québec.

Veuillez faire parvenir le formulaire dûment rempli à l'adresse suivante :

Secrétaire du conseil d'administration
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 6-2-7
Québec (Québec) G1X 4A5

Communication de renseignements

Organisme, entreprise, association ou autre entité pour lesquels vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé

Inscrivez le nom et l'adresse de tout organisme, de toute entreprise, de toute association ou de toute autre entité pour lesquels vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé ainsi que la fonction que vous y occupez et la date de votre entrée en fonction.

Nom : _____

Adresse : _____

Fonction : _____

Date d'entrée en fonction : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Fonction : _____

Date d'entrée en fonction : _____

Sociétés par actions, fiducies, sociétés de personnes ou autres entités avec lesquelles vous avez des liens

Inscrivez le nom et l'adresse des sociétés par actions, des fiducies, des sociétés de personnes ou des autres entités pour lesquelles vous agissez à titre d'administrateur ou de fiduciaire, que vous contrôlez ou dont vous détenez plus de 5 % des droits de vote. Inscrivez également le nom et l'adresse des sociétés auxquelles vous dispensez, sur une base contractuelle, des services-conseils ou d'autres services et dans lesquelles vous ou une personne qui vous est liée détenez des intérêts importants.

Nom : _____
Adresse : _____
Lien : _____

Nom : _____
Adresse : _____
Lien : _____

Nom : _____
Adresse : _____
Lien : _____

Nom : _____
Adresse : _____
Lien : _____

Nom : _____
Adresse : _____
Lien : _____

Utilisez une autre feuille si vous manquez d'espace.

Signature

_____
Signature de l'administrateur

_____
Nom en lettres majuscules

_____
Date

ANNEXE B

Attestation annuelle

Veuillez signer et dater la présente attestation pour déclarer que vous avez lu et compris le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et que vous vous y êtes conformé. Vous êtes tenu de la signer et de la dater en avril de chaque année pendant que vous êtes membre du conseil d'administration.

Prenez note que nous et notre désignent Revenu Québec, que vous et votre désignent un administrateur de Revenu Québec et que code désigne le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec.

Période visée

Date de début : _____

Date de fin : _____

En signant ci-dessous, vous

- déclarez que vous avez lu et compris notre code;
- confirmez que vous vous êtes conformé au Code pendant la période visée indiquée ci-dessus;
- confirmez que vous avez en tout temps fait preuve de discrétion dans l'exercice de vos fonctions à Revenu Québec.

Veuillez faire parvenir l'Attestation annuelle à l'adresse suivante :

Secrétaire du conseil d'administration
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 6-2-7
Québec (Québec) G1X 4A5

Signature

_____
Signature de l'administrateur

_____
Nom en lettres majuscules

_____
Date

ANNEXE 2

Déclaration du président-directeur général et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information de Revenu Québec

Note au lecteur

La création de l'Agence du revenu du Québec en avril 2011 a marqué le commencement d'une nouvelle période dans la vie institutionnelle de Revenu Québec. Par sa loi constitutive, Revenu Québec s'est doté d'assises légales afin d'encadrer ses activités à titre d'agence et a ainsi établi les fondements nécessaires à une saine gouvernance et à une gestion efficace. En ce sens, l'alinéa 8 de l'article 26 et l'article 27 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (LARQ) font état des responsabilités conférées au conseil d'administration et relatives à la gestion des risques inhérents à la conduite des affaires de l'Agence ainsi qu'aux activités de conformité.

Introduction

Le présent document est annexé à la déclaration portant sur la fiabilité des résultats et de l'information pour l'exercice 2014-2015. Cette déclaration est signée par le président-directeur général et les membres de la direction. L'objectif est de présenter des renseignements sommaires sur les mesures prises par Revenu Québec pour adopter les meilleures pratiques de gouvernance dans le respect de sa loi constitutive. Pour ce faire, Revenu Québec intègre les quatre principaux piliers de la gouvernance :

- Contrôle interne
- Gestion intégrée des risques
- Conformité aux lois et règlements
- Reddition de comptes

Toutes les actions liées aux piliers doivent s'exercer en synergie. Cette annexe présente, entre autres, les travaux qui ont été effectués et ceux qui sont en cours, et qui visent à documenter, à évaluer et à améliorer les composantes suivantes de la gouvernance :

- Contrôle interne
  - Environnement de contrôle
  - Cadre de contrôle
  - Intégrité des contrôles internes
    - Volet financier
    - Volet de la divulgation de l'information financière
    - Volet des systèmes d'information
- Gestion intégrée des risques
- Conformité aux lois et règlements
  - Activités du responsable de l'observation des règles contractuelles (RORC)
- Reddition de comptes

Mission et rôles

Revenu Québec administre le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes. Il administre également les programmes et les services que lui confie le gouvernement.

Dans l'intérêt de tous, Revenu Québec s'assure que chacun paie sa juste part de l'ensemble des sommes dont il est redevable. Il joue également un rôle-conseil important auprès du gouvernement en lui recommandant, sur la base de son expérience, des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Par ailleurs, Revenu Québec a développé une expertise lui permettant d'offrir une gamme diversifiée de services pour le compte de partenaires gouvernementaux. Il offre notamment des services d'expédition massive, de développement de systèmes et de perception. À ce titre, il perçoit diverses cotisations telles que celles destinées au Régime de rentes du Québec, au Régime d'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale et à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

États financiers de Revenu Québec

Le rapport annuel renferme trois catégories d'états financiers :

- les états financiers des activités de nature administrative comprennent principalement les revenus provenant du fonds relatif à l'administration fiscale, les revenus autonomes de Revenu Québec ainsi que les traitements, les avantages sociaux et les dépenses de fonctionnement de Revenu Québec;
- les états financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu comprennent principalement les revenus d'impôts des particuliers et des sociétés, les revenus de taxes, la dépense pour créances douteuses relatives aux revenus fiscaux et la dépense pour transferts financés par le régime fiscal;
- les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés comprennent principalement les actifs et les passifs relatifs aux biens non réclamés, définis par la Loi sur le curateur public et par la Loi sur les biens non réclamés, qui sont sous l'administration de Revenu Québec, qui agit à titre de fiduciaire des biens d'autrui.

Pour en savoir plus sur les principales données financières, veuillez consulter la partie 5 du rapport annuel.

Principales composantes de la gouvernance de Revenu Québec

Contrôle interne

Environnement de contrôle

L'environnement de contrôle est la fondation du système interne et il contribue à l'efficacité des activités de contrôle des unités et des processus organisationnels. Il regroupe les objectifs déterminant l'importance de l'implication de la direction, du conseil d'administration et de son comité de vérification pour que le système de contrôle interne fonctionne adéquatement et efficacement. Aux yeux des intervenants externes comme les organismes de réglementation et les partenaires, les éléments visés par l'environnement de contrôle peuvent démontrer une saine gouvernance. L'environnement de contrôle s'applique à toute entité, indépendamment de sa taille.

L'environnement de contrôle permet à la direction de définir la mission et les objectifs opérationnels de divulgation financière et de conformité, et met en place un processus d'évaluation des risques pour cerner les événements, positifs ou négatifs, qui pourraient aider ou nuire à l'atteinte des objectifs de l'entité.

Pour ce faire, Revenu Québec maintient une documentation normative qui regroupe toutes les politiques et les directives en vigueur au sein de l'organisation. Ces documents précisent les orientations, les objectifs et les principes directeurs de gestion relatifs aux divers domaines d'activité de l'organisation, tels que la gouvernance, la gestion des risques, la divulgation de l'information, la gestion des ressources financières, humaines, immobilières, matérielles et informationnelles, la protection et la sécurité de l'information, de même que les règles et les lignes de conduite que doivent suivre les dirigeants et les employés dans le cadre de leurs fonctions. De plus, la Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation exerce un rôle stratégique en soutien à la gouvernance auprès du comité de vérification et du président-directeur général. La vérification interne et l'évaluation de programmes contribuent à améliorer la gestion et la performance de l'organisation dans l'atteinte de ses objectifs et le respect des règles, et appuient l'organisation pour qu'elle dispose des contrôles requis au regard des risques.

En complémentarité avec sa documentation normative, Revenu Québec reconnaît qu'il incombe à la direction de donner le ton pour que chaque membre du personnel comprenne son rôle et soit en mesure d'assumer efficacement ses responsabilités.

À la lumière des travaux réalisés, Revenu Québec peut conclure que les politiques et directives qu'il a adoptées contribuent au déploiement d'un bon environnement de contrôle.

Cadre de contrôle

Pour évaluer l'environnement de contrôle et son système de contrôle interne, Revenu Québec s'est inspiré des principes et des référentiels connus afin d'être en conformité avec l'objectif 2.1.2 du *Plan stratégique 2012-2016*, qui est de faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques.

Pour la gestion des risques, Revenu Québec adopte le modèle des trois lignes de défense retenu par l'Institut des auditeurs internes (IAI), qui décrit les responsabilités essentielles de chaque grande composante de la gouvernance organisationnelle. Plus particulièrement, à Revenu Québec, le modèle est structuré comme suit : la première ligne de défense est formée des vice-présidents et directeurs généraux, qui sont les premiers responsables des risques; la deuxième ligne de défense est formée des fonctions de gestion et de conformité créées afin d'appuyer la mise en place de la première ligne de défense; la troisième ligne de défense est formée des responsables qui doivent fournir une opinion indépendante et objective sur les risques.

En ce qui concerne le contrôle interne, Revenu Québec s'inspire de l'un des référentiels les plus reconnus, soit celui du *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO 2013), qu'il adapte aux caractéristiques d'un organisme du secteur public. Ce référentiel crée un cadre de contrôle qui vise à soutenir les organisations dans l'atteinte de leurs objectifs d'affaires tout en mitigeant leurs risques dans plusieurs domaines, tels que les domaines comptables et financiers, la conformité, les sujets opérationnels, ainsi que toute la communication extrafinancière, la reddition de comptes sur la responsabilité sociale et environnementale de même que la sécurité. Revenu Québec utilise ce référentiel pour évaluer la conception et l'efficacité de son système de contrôle interne et de ses contrôles et procédures de divulgation financière.

Étant donné que le référentiel COSO 2013 ne fournit que des indications limitées pour aider les organismes à établir et à évaluer les contrôles informatiques, Revenu Québec utilise le cadre de référence COBIT (*Control Objectives for*

Information and related Technology ou en français, *Objectifs de contrôle de l'information et des technologies associées*) pour la Loi Sarbanes-Oxley de 2002 (loi SOX), afin de décrire et d'évaluer la conception de ses contrôles informatiques qui se rapportent à la production de rapports financiers.

Intégrité des contrôles internes

Revenu Québec a mis en place des activités récurrentes, depuis 2011, afin de s'assurer de l'intégrité de ses contrôles internes. Comme prescrit par l'article 27 de la LARQ, il a élaboré des attestations de l'intégrité des contrôles internes dans le domaine financier, en matière de divulgation de l'information et en ce qui concerne les systèmes d'information, afin d'appuyer le conseil d'administration dans ses obligations.

Les contrôles internes visent à fournir une assurance raisonnable que l'information financière présentée est fiable et que les états financiers sont préparés conformément aux normes et aux conventions comptables canadiennes appropriées. Les systèmes de contrôle internes efficaces permettent, entre autres, d'obtenir l'assurance raisonnable que

- les opérations sont dûment autorisées;
- les dossiers financiers sont adéquatement tenus.

Il est important de noter que le système de contrôle interne n'est pas conçu pour éliminer tous les risques, mais plutôt pour les atténuer afin qu'ils se situent à un niveau raisonnable grâce à des mécanismes de contrôle efficaces et proportionnels aux risques encourus. L'évaluation du système de contrôle interne est une autoévaluation, laquelle pourrait être guidée par les principales constatations effectuées par les vérificateurs externes.

Volet financier

À la suite de la transformation de l'organisation en agence, la direction de Revenu Québec a élaboré un plan d'intervention afin d'évaluer, sur plusieurs années, la conception et l'efficacité du fonctionnement de son système de contrôle interne pour le volet financier. L'évaluation de la conception des contrôles internes permet de s'assurer que tous les contrôles principaux pertinents aux données financières ont été correctement déterminés, documentés et mis en œuvre, et qu'ils sont à la hauteur des risques qu'ils visent à atténuer. L'évaluation de l'efficacité du fonctionnement des contrôles consiste à mettre à l'essai les contrôles clés afin de s'assurer qu'ils fonctionnent comme prévu. Toute mesure corrective jugée nécessaire à la suite de l'évaluation de la conception ou de l'efficacité du fonctionnement des contrôles doit être analysée et appliquée en temps opportun. La mise à jour de la documentation et l'actualisation des tests effectués doivent être menées en continu afin de garantir la validité du système de contrôle interne de Revenu Québec.

Revenu Québec a documenté et évalué la conception de grands processus financiers pour deux états financiers qu'il a produits, soit les états financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu et les états financiers des activités de nature administrative. Pour chacun des états financiers, les processus financiers documentés sont les suivants :

- États financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu :
  - recettes, revenus et remboursements,
  - créances douteuses,
  - clôture des états financiers;

- États financiers des activités de nature administrative :
  - revenus,
  - immobilisations,
  - dépenses de fonctionnement,
  - traitement et avantages sociaux,
  - gestion de la trésorerie et financement,
  - clôture des états financiers.

Depuis sa transformation en agence, Revenu Québec a complété la documentation et l'évaluation de la conception de l'ensemble de ses processus financiers structurants et a déterminé les risques et les contrôles clés. De plus, il a émis des suggestions, lorsque nécessaire, afin de bonifier les processus. Il a également réalisé des tests visant à évaluer l'efficacité du fonctionnement des contrôles de certains processus.

Dans les dernières années, Revenu Québec a mis un accent particulier sur l'évolution de la méthodologie utilisée afin de respecter les bonnes pratiques ainsi que pour uniformiser les façons de faire avec la gestion intégrée des risques (GIR). Le seuil de tolérance au risque variant d'un évaluateur à l'autre, cette nouvelle approche balise et uniformise l'évaluation des risques déterminés, ce qui permet une meilleure comparaison des différents risques recensés pour l'ensemble des processus de Revenu Québec. De plus, cette évolution a également permis de rehausser la qualité, la clarté et la pertinence de l'information présentée aux gestionnaires. Ces derniers ont donc une connaissance accrue des processus financiers et de meilleurs outils pour améliorer la gestion de leurs opérations.

Plan d'action pour les prochains exercices

- Élargir la portée de certains processus afin que l'ensemble du cycle de traitement des données financières soit couvert.
- Poursuivre les tests ciblant l'efficacité de la conception des contrôles clés déterminés pour tous les processus ciblés et apporter les mesures correctives nécessaires, s'il y a lieu.
- Poursuivre le développement des outils de gestion liés à l'intégrité des contrôles internes.
- Mettre à jour les processus ayant été modifiés de façon importante, dans le cadre du processus de surveillance continue.
- Assurer une vigie et une communication en continu sur les meilleures pratiques en intégrité des contrôles internes.

Revenu Québec révise la planification des efforts requis et les échéanciers prévus pour maintenir l'évaluation de son système de contrôle interne au moins une fois par année afin de s'assurer de la faisabilité des travaux et de tenir compte de la variation des risques bruts liés aux rapports financiers.

Volet de la divulgation de l'information financière

Conformément à sa mission et dans un souci de transparence et d'imputabilité, Revenu Québec s'est doté, en juin 2012, d'une politique de divulgation financière. À la suite des divers travaux réalisés depuis son entrée en vigueur, une révision de celle-ci était justifiée. Par conséquent, le projet de révision a été préparé et adopté au conseil d'administration du 30 octobre 2014.

La *Politique de divulgation financière* constitue la base de la documentation normative de Revenu Québec en matière de divulgation de l'information financière. Elle vise à encadrer les processus de communication de l'information financière en énumérant les principes directeurs et en précisant les rôles et responsabilités de chacun des intervenants impliqués. Elle s'applique à toutes les unités administratives et à tout le personnel de Revenu Québec. Cette politique couvre les communiqués et conférences de presse, les brochures, les présentations et tout autre document contenant de l'information financière. Elle s'étend également à l'information financière figurant sur le site Internet de Revenu Québec et intègre la communication à l'interne de l'information financière nécessaire à la production des documents à caractère financier.

Cette politique prévoit, entre autres, que les vice-présidents et directeurs généraux attestent annuellement qu'ils ont transmis toutes les informations dont ils avaient connaissance et qui pourraient avoir des conséquences sur la préparation des états financiers annuels et du rapport annuel de gestion. Pour ce faire, le président-directeur général et tous les vice-présidents et directeurs généraux signent, annuellement, une déclaration de fiabilité et d'intégralité des données financières.

En 2012-2013, Revenu Québec a amorcé une activité récurrente visant à évaluer le respect de la mise en application de la *Politique de divulgation financière*, les processus de communication à l'égard de l'information financière et leur efficacité. Revenu Québec a structuré la portée de l'évaluation de son système de divulgation de l'information financière en établissant les principaux jalons servant à la préparation de cette information. Il a notamment élaboré un plan d'action dans le but de structurer et de définir les travaux à réaliser dans les années à venir. Finalement, il a entrepris la revision et l'évaluation des risques relatifs à ces jalons afin de déterminer ceux qui pourraient compromettre le respect des délais préétablis. Bien que la méthodologie retenue soit la même que celle utilisée pour le volet financier, celle-ci a été adaptée aux besoins particuliers de la divulgation.

Plan d'action pour les prochains exercices

- Réviser la *Politique de divulgation financière* tous les trois ans.
- Poursuivre la documentation des processus liés aux jalons de communication de l'information financière à l'intérieur de Revenu Québec.
- Élargir la portée de certains processus afin que l'ensemble du cycle de divulgation des informations financières soit couvert.
- Poursuivre les tests ciblant l'efficacité de la conception des contrôles clés déterminés pour tous les processus ciblés et apporter les mesures correctives nécessaires, s'il y a lieu.
- Mettre à jour les processus ayant été modifiés de façon importante, dans le cadre du processus de surveillance continue.
- Poursuivre le développement des outils de gestion liés à l'intégrité des contrôles internes.
- [illegible]ver une vigie et une communication en continu des meilleures pratiques en intégrité des contrôles internes.

Volet des systèmes d'information

L'attestation des systèmes d'information (ASI) est une activité récurrente visant la documentation des processus des systèmes d'information. Elle s'articule autour des grands axes de conformité, soit les contrôles d'entité, les contrôles généraux informatiques et les contrôles applicatifs.

Au cours de l'exercice 2012-2013, Revenu Québec a analysé deux processus structurants en matière de contrôles généraux informatiques, à savoir celui de la gestion de l'identité et des accès de même que celui lié à la gestion des changements.

En 2013-2014, Revenu Québec a poursuivi les travaux relatifs à ses systèmes d'information et a réalisé l'analyse et l'évaluation de trois des six processus liés aux contrôles d'entité, soit la planification stratégique des technologies de l'information (TI), l'organisation des TI et la gestion intégrée des risques liés aux TI. Concernant les contrôles généraux informatiques, il a notamment évalué six des huit processus de l'exploitation, soit la gestion des services rendus par des tiers, la sécurité des systèmes, la gestion de la configuration, la gestion des incidents et des problèmes, la gestion des données ainsi que celle des opérations. En ce qui concerne les contrôles applicatifs, il a commencé des travaux sur le système traitant l'impôt des particuliers et des fiducies, le système d'encaissement et celui pour la tenue des comptes. Au cours de cet exercice, Revenu Québec a aussi élaboré une méthodologie afin de documenter les contrôles liés à l'intégrité des systèmes d'information.

Plan d'action pour les prochains exercices

- Rendre plus précise la méthodologie utilisée afin de rehausser la qualité, la clarté et la pertinence de l'information présentée.
- Poursuivre la documentation des processus structurants liés à la gouvernance et à la gestion des technologies de l'information de même que certains systèmes informatiques dont l'importance est capitale pour la production de l'information financière.

Gestion intégrée des risques

La gestion intégrée des risques contribue à fournir l'assurance raisonnable que Revenu Québec réalise sa mission, atteint ses objectifs, respecte son cadre juridique, utilise ses ressources avec efficacité, efficience et économie et produit une information pertinente, fiable et vérifiable.

En matière de gestion intégrée des risques, Revenu Québec a :

- mis en œuvre une politique et un processus de gestion intégrée des risques, qui structurent et uniformisent les pratiques en cette matière;
- évalué les risques sectoriels dans chacune des vice-présidences et les risques majeurs à l'échelle organisationnelle ainsi que les liens entre ces deux types de risques;
- mis en place un tableau de bord trimestriel sur la gestion intégrée des risques, facilitant une gestion plus proactive et permettant d'anticiper l'évolution des risques majeurs;
- nommé un coordonnateur de la gestion intégrée des risques, dont le rôle est de s'assurer de la mise en place et de la mise à jour d'une méthodologie en matière de gestion des risques au sein de l'organisation, d'accompagner l'organisation et ses composantes dans la gestion des risques et de favoriser la communication relative à la gestion des risques;
- créé un comité consultatif sur la gestion intégrée des risques composé de représentants de chaque direction générale, ces représentants favorisant l'implantation de la gestion des risques dans leurs directions générales, de même qu'ils participent activement aux travaux organisationnels en matière de gestion intégrée des risques;
- effectué des travaux visant à accroître l'assurance que les principales mesures d'atténuation déterminées pour chaque risque majeur permettent de diminuer le risque.

- [illegible] une rétroaction de compte et une planification annuelles des activités en matière de gestion intégrée des risques présentées au comité de vérification du conseil d'administration;
- assurer la maintien d'un lien entre la gestion intégrée des risques et le plan stratégique, en tenant compte des risques majeurs lors des réflexions sur le plan stratégique et en évaluant les risques majeurs relatifs aux objectifs stratégiques de l'organisation.

Le comité de direction, le comité de vérification et le conseil d'administration surveillent à différents niveaux l'évolution des principaux risques qui pourraient compromettre l'atteinte des objectifs de Revenu Québec et l'empêcher de réaliser sa mission. Ces risques majeurs sont des événements potentiels non encore matérialisés, mais dont les répercussions pourraient être dommageables pour l'organisation, le gouvernement ainsi que les citoyens et les entreprises à qui Revenu Québec offre des services.

Les 10 risques majeurs auxquels Revenu Québec est exposé sont les suivants :

- Incohérences fiscale : risque lié à l'accroissement potentiel de la non-conformité des citoyens et des entreprises à la législation (impôt et taxes).
- Activités de contrôle fiscal : risque lié à la non-atteinte des principaux résultats en matière fiscale.
- Optimisation des processus : risque de ne pas optimiser les processus et les supports technologiques requis selon les meilleures pratiques, en termes d'efficacité et d'efficience.
- Main-d'œuvre mobilisée et compétente : risque lié à la capacité de Revenu Québec d'attirer, de développer et de conserver une main-d'œuvre motivée et compétente pour atteindre ses objectifs.
- Interruption de service : risque lié aux interruptions potentielles de service à la suite d'une défaillance éventuelle et importante d'un ou plusieurs éléments nécessaires au fonctionnement de Revenu Québec.
- Bris de confidentialité et fraude : risque lié à la perte, le vol, la fuite ou la divulgation non autorisée de renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec ainsi que la perpétration d'activités frauduleuses, notamment, activités de collusion, corruption, pots-de-vin, appropriation de biens.
- Confiance de la clientèle : risque lié à la perception de justice et d'équité envers Revenu Québec de la part des citoyens, des entreprises, des mandataires et des partenaires.
- Défaillance opérationnelle : risque lié au résultat potentiel d'une défaillance opérationnelle engendrant des erreurs de traitement ayant un effet significatif et non souhaité sur les citoyens, entreprises, mandataires, partenaires ou sur Revenu Québec.
- Processus d'acquisition : risque lié à l'optimisation des processus d'acquisition couvrant tous les biens et services, et au respect des lois, règlements, politiques et directives gouvernementaux.
- Exécution de projet : risque lié à l'exécution des projets majeurs en respect des délais impartis, des coûts prévus, du bénéfice attendu et de la documentation normative et légale en vigueur.

Les risques majeurs étant déterminés, documentés et évalués, la cartographie des risques a été adoptée par le conseil d'administration en mai 2014, et une mise à jour annuelle de cette cartographie a été réalisée en janvier 2015.

En plus de la mise à jour de la cartographie des risques majeurs de l'organisation, Revenu Québec a réalisé d'autres travaux afin d'enrichir sa gestion intégrée des risques. Les principaux travaux réalisés en collaboration avec le comité de direction, le comité de vérification et le conseil d'administration sont les suivants :

- la mise en commun des analyses des risques existants, qui permettra éventuellement d'alimenter les risques majeurs;

- les travaux en vue de l'attestation de la prise en charge par les directions générales des principales mesures d'atténuation des risques majeurs;
- le développement d'indicateurs permettant de suivre trimestriellement les risques majeurs de l'organisation et de favoriser la gestion proactive de ces risques;
- la réalisation d'activités de communication sur la gestion intégrée des risques à l'interne de Revenu Québec dans le but de soutenir une culture de gestion des risques adéquate.

Plan d'action pour les prochains exercices

- Mettre à jour la cartographie des risques majeurs.
- Poursuivre le renforcement des capacités en gestion des risques à tous les niveaux de gestion de l'organisation.
- Poursuivre l'implantation de la gestion intégrée des risques relative aux activités de chaque direction générale en soutenant les vice-présidents et directeurs généraux dans leurs efforts.
- Poursuivre le développement des outils de gestion liés à la gestion intégrée des risques.
- Assurer une vigie et une communication en continu des meilleures pratiques en gestion intégrée des risques.

Conformité aux lois et règlements

Activités du responsable de l'observation des règles contractuelles (RORC)

La gestion contractuelle des organismes publics constitue un domaine d'activité à la fois sensible et stratégique, qui est encadré par la Loi sur les contrats des organismes publics (LCOP) [RLRQ, chapitre C-65.1] et ses règlements d'application ainsi que par les politiques et directives du Secrétariat du Conseil du trésor. Revenu Québec y est assujetti.

Le RORC a quatre principales responsabilités liées aux règles contractuelles. Ainsi, il veille à la conformité des activités contractuelles et en donne l'assurance au dirigeant de Revenu Québec. De plus, il s'assure de l'intégrité des processus internes en gestion contractuelle et que le personnel qui exerce les activités contractuelles au sein de son organisation possède les compétences requises.

Depuis le 5 décembre 2014, date à laquelle la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (LGCE) [RLRQ, chapitre G-1.011] a été adoptée, une nouvelle responsabilité incombe au RORC : celle de conseiller et d'assurer au dirigeant de Revenu Québec le respect des dispositions de cette loi.

Revenu Québec respecte la réglementation dans l'octroi de contrats. De plus, il s'est doté de règles internes plus restrictives, notamment par l'adoption de la *Politique encadrant la gestion contractuelle* (CRM-1101) et de la *Directive concernant les contrats d'approvisionnement et de services* (CRM-2101). Il a également rédigé un guide d'application de la directive mentionnée précédemment. Ces documents sont entrés en vigueur le 1er avril 2014. Finalement, afin de s'assurer que le RORC s'acquitte de ses responsabilités et exerce son rôle, Revenu Québec a établi un plan, conformément à la législation et à son *Plan stratégique 2012-2016*.

Dans ce plan en cours de déploiement, la déclaration de l'observation des règles contractuelles est bonifiée. Cette déclaration permet au RORC de veiller à l'observation des règles contractuelles pour remplir les exigences aux conditions déterminées par les dispositions de la LCOP et par la *Politique encadrant la gestion contractuelle* visant à assurer l'application du cadre légal de la gestion contractuelle de Revenu Québec. Finalement, cette déclaration

assure que chaque contrat de services conclu n'a pas pour effet d'éluder les mesures de contrôle des effectifs prévues par la LGCE.

Plan d'action du RORC pour les prochains exercices

- Veiller à l'application des règles contractuelles prévues par la LCOP, ses règlements d'application, ses politiques et ses directives ainsi que par les règles propres à Revenu Québec et énoncées dans sa politique et sa directive en matière de gestion contractuelle.
- Conseiller le dirigeant de Revenu Québec et lui formuler des recommandations ou des avis sur l'application des règles contractuelles.
- Veiller à la mise en place de mesures au sein de Revenu Québec dans le but de voir à l'intégrité des processus internes.
- S'assurer que le personnel qui exerce les activités contractuelles possède les compétences requises.
- Exercer toute autre fonction que le dirigeant peut requérir en vue de voir à l'observation des règles contractuelles en vigueur au sein de Revenu Québec.

Reddition de comptes

Revenu Québec effectue le suivi de ses réalisations liées aux objectifs énoncés dans le *Plan stratégique 2012-2016* et des autres exigences qui lui sont posées à l'aide d'une reddition de comptes structurée. Cette reddition de comptes, qui couvre les différents domaines d'activité de Revenu Québec et qui est destinée aux membres du conseil d'administration et de la haute direction, facilite notamment la production du rapport annuel de gestion.

Conclusion

Depuis sa transformation en agence en avril 2011, Revenu Québec a consacré de nombreux efforts pour assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion inspirée des meilleures pratiques. La confiance du public est indispensable pour que Revenu Québec puisse réaliser pleinement sa mission et les mandats qui lui sont confiés. Ainsi, Revenu Québec poursuivra de manière continue la mise en place et l'application des meilleures pratiques en matière de gouvernance et de gestion.

ANNEXE 3

Exercice d'étalonnage 2014 – CEGO

Étalonnage – L'accessibilité des services téléphoniques

Comparaison des résultats de Revenu Québec avec ceux de certains organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes

Les organismes du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) participant à l'exercice d'étalonnage sont :

- Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA);
- Commission des normes du travail (CNT);
- Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST);
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ);
- Régie des rentes du Québec (RRQ);
- Revenu Québec (RQ).

Le CEGO a été créé en 2000 dans une volonté d'amélioration des services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et qu'ils œuvrent dans des contextes parfois assez différents, les grands organismes offrent tous des services directs à la population et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes du CEGO partagent la même finalité, soit celle d'offrir un service de qualité aux citoyens.

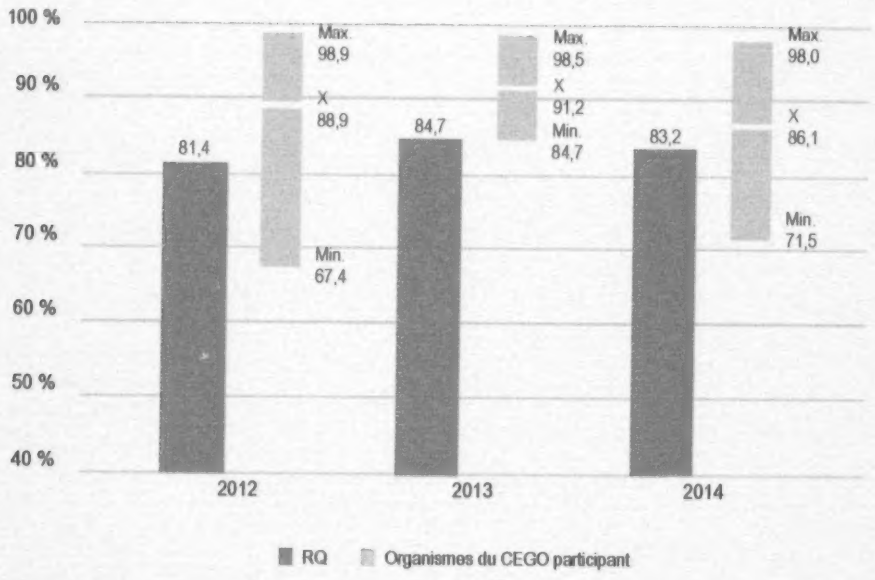
C'est dans cette perspective que certains des organismes membres du CEGO ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. Les indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis d'un commun accord entre les membres[1]. La période de référence correspond à l'année civile[2].

Par ailleurs, il est à noter que les résultats de l'année 2012, présentés dans les graphiques suivants, ne sont pas totalement comparables avec ceux des années 2013 et 2014. En effet, les données de 2012 n'ont pas été recalculées en fonction de deux changements qui ont eu lieu au cours de l'exercice 2013. Premièrement, Services Québec ne faisant plus partie des organismes membres du CEGO depuis l'été 2013, il n'a pas participé aux deux derniers exercices. Deuxièmement, dans un souci d'améliorer la comparabilité de la performance des organismes participant à l'exercice d'étalonnage, ceux offrant des libres-services par l'entremise de leur système téléphonique incluent depuis 2013, dans le calcul des indicateurs, les données relatives aux appels pris en charge par leur réponse vocale interactive (RVI) transactionnelle. Il est aussi important de préciser que les moyennes ainsi que certaines valeurs minimales et maximales présentées dans les graphiques pour les années 2012 et 2013 sont

1. Puisque les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette section ont été développés expressément aux fins de l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du Centre d'expertise, ceux-ci diffèrent de la démarche (définition, méthode et cible) utilisée par Revenu Québec présentée dans les autres sections du rapport annuel.
2. Pour l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du Centre d'expertise, la période de référence correspond à l'année civile.

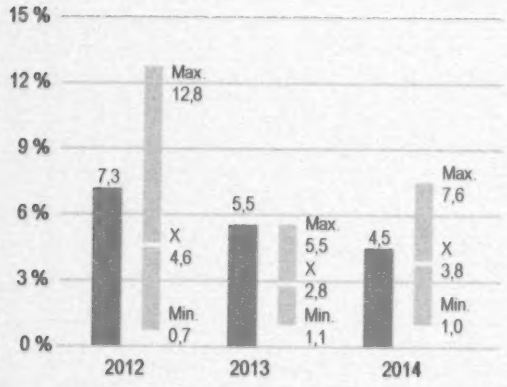
différentes de celles apparaissant dans les rapports précédents, puisqu'une modification a été apportée au nombre des appels pris en charge à Revenu Québec, lesquels étaient sous-évalués.

GRAPHIQUE 4 **Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins[1] (%)**

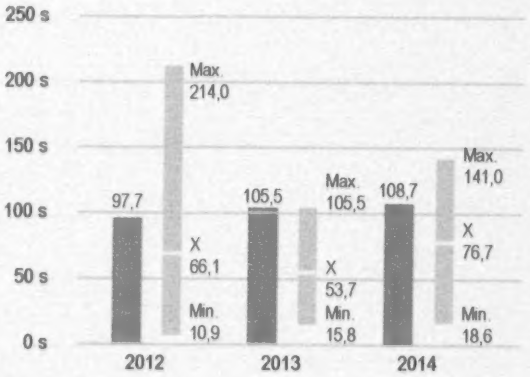


1. La proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins correspond au nombre d'appels ayant été pris en charge à l'intérieur de ce délai, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé ou vers la RVI transactionnelle, sur l'ensemble des appels pris en charge.

GRAPHIQUE 5 **Taux d'appels abandonnés[1] (%)**



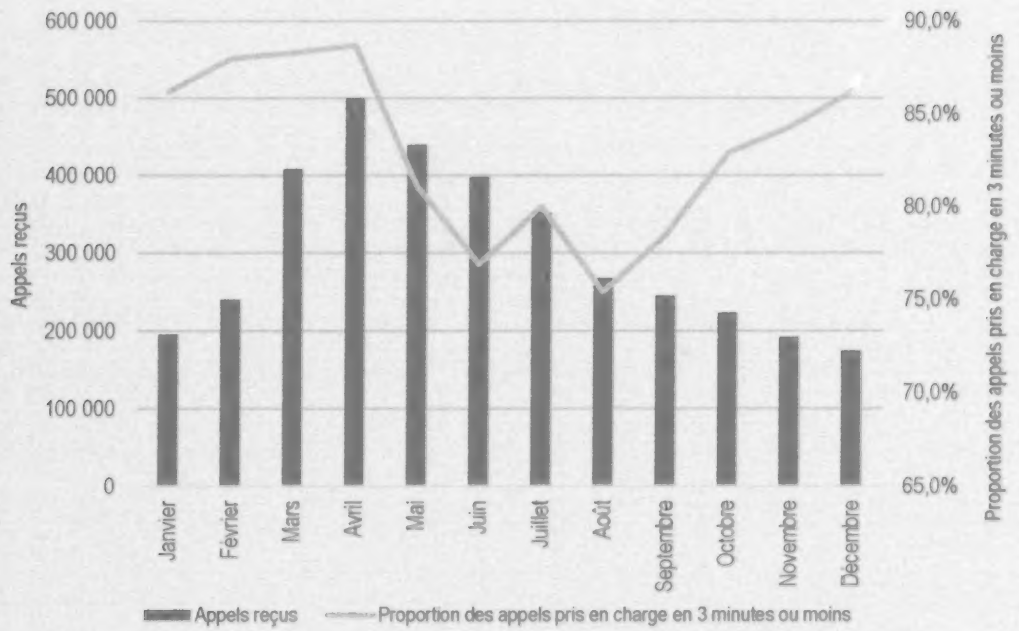
GRAPHIQUE 6 **Délai moyen d'attente[2] (en secondes)**



RQ Organismes du CEGO participant

1. Le taux d'appels abandonnés correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé, sur la somme des appels abandonnés et des appels pris en charge.
2. Le délai moyen d'attente correspond au temps moyen (en secondes) qui s'écoule entre le moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente ou dans la RVI transactionnelle et celui où l'appel est pris en charge.

GRAPHIQUE 7 **Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins selon le volume d'appels reçus**



Analyse des résultats

Au cours de l'année 2014, Revenu Québec a poursuivi sa réorganisation du travail touchant les services aux particuliers entamée en 2013. Par le fait même, il a gagné en efficience. C'est ainsi que, malgré une période de pointe toujours aussi intense entre mars et juin, l'organisation a su adapter adéquatement sa performance et a atteint des résultats satisfaisants au cours de cette période. Rappelons qu'au cours de ces quatre mois, Revenu Québec reçoit près de 50 % de son volume annuel d'appels. Au final, pour 2014, les objectifs opérationnels ont été atteints.

En 2014, le nombre d'appels pris en charge a augmenté de 1,3 % par rapport à l'an passé, tandis que le nombre d'appels pris en charge en 3 minutes et moins a diminué de 0,4 %. L'indicateur s'établit donc à 83,2 % en 2014, comparativement à 84,7 % en 2013. Cette performance demeure optimale. En effet, Revenu Québec tente toujours de réaliser un objectif de niveau de service opérationnel de 80 % en 2 minutes, ce qui génère une productivité et des taux d'occupation optimaux.

Le délai moyen d'attente est en légère hausse, atteignant 109 secondes en 2014. Il était de 105 secondes en 2013, soit un écart de 3,8 %. Le nombre d'appels abandonnés a quant à lui diminué de 16,7 %. Ainsi, le résultat de cet indicateur se situe à 4,5 % en 2014, soit une baisse de 1 point de pourcentage par rapport à l'année précédente. Cette baisse importante témoigne de résultats qui, tout au long de l'année, sont plus stables et plus près de nos cibles.

ANNEXE 4

Informations relatives aux activités en non-production

À la suite des recommandations émises au printemps 2013 par le Vérificateur général du Québec dans son rapport de vérification sur l'optimisation des ressources, Revenu Québec a bonifié ses informations de gestion concernant ses activités en non-production relatives aux déclarations de contribuables et de mandataires.

Ainsi, le tableau 41 présente les résultats des principaux indicateurs d'efficience se rapportant aux activités en non-production pour les cinq derniers exercices financiers.

TABLEAU 41 **Résultats des activités régulières en non-production**

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Prévisions de récupération fiscale (M$)	n. d.[1]	363,9	328,2	182,4	209,9
Résultats monétaires (M$)	354,4	313,7	383,7	281,4	315,4
ETC utilisés	111,9	146,2	166,1	145,1	148,4
Résultats par ETC utilisé (M$)	3,2	2,1	2,3	1,9	2,1
Résultats par dollar investi ($)	31,76	20,93	21,37	17,23	18,04
Taux d'encaissement (%)	26,5	29,2	33,7	50,1	49,3

1. Les résultats liés aux prévisions de récupération fiscale des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des sociétés ne sont pas disponibles, alors que ceux liés aux activités régulières en non-production relatives à l'impôt des particuliers, aux retenues à la source et aux taxes totalisent 196,1 millions de dollars.

Les résultats par ETC relatifs aux activités de non-production sont plus élevés que ceux obtenus pour l'ensemble des activités de contrôle fiscal, ce qui prouve la pertinence des efforts qui y sont investis. Les prévisions de récupération fiscale ont été dépassées avec un taux d'atteinte de 150,3 %, alors que les efforts investis sont demeurés à un niveau comparable à celui de l'exercice précédent, même si les résultats obtenus ont augmenté de 12,1 %.

Les résultats détaillés pour l'impôt des sociétés, l'impôt des particuliers ainsi que les retenues à la source et les taxes sont présentés dans les tableaux suivants.

TABLEAU 42 **Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des sociétés**

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Prévisions de récupération fiscale (M$)	n. d.	172,1	102,7	- 3,0	- 3,0
Résultats monétaires (M$)	171,6	123,6	103,4	12,2	21,5
ETC utilisés	28,6	20,6	18,0	9,9	10,3
Résultats par ETC utilisé (M$)	6,0	6,0	5,7	1,2	2,1
Résultats par dollar investi ($)	60,17	58,54	53,13	10,95	17,71
Taux d'encaissement[1] (%)	7,7	6,9	8,8	33,5	38,6

1. Le taux d'encaissement de l'exercice 2013-2014 a été rajusté en raison de l'exclusion de certaines cotisations débitrices et de certains encaissements fiscaux qui auraient dû être attribués aux activités régulières en non-production relatives aux retenues à la source et aux taxes.

Les rajustements de cotisations d'années antérieures survenant dans le cadre des activités de non-production relatives à l'impôt des sociétés ont une grande influence sur les résultats obtenus. C'est une des raisons pour

lesquelles les attentes de résultats pour les deux derniers exercices étaient négatives, car il était prévu que ces rajustements surpasseraient la valeur des cotisations de l'année courante. Toutefois, il s'est avéré que ces rajustements ont été moins élevés que prévu, ce qui explique le dépassement de la prévision.

TABLEAU 43 **Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des particuliers**

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Prévisions de récupération fiscale (M$)	69,7	71,7	76,9	50,4	59,1
Résultats monétaires (M$)	77,9	59,7	100,3	78,8	86,2
ETC utilisés	29,9	37,1	47,0	44,0	44,3
Résultats par ETC utilisé (M$)	2,6	1,6	2,1	1,8	1,9
Résultats par dollar investi ($)	26,13	15,70	19,74	15,91	16,51
Taux d'encaissement (%)	19,3	22,5	32,9	33,6	31,1

En général, les résultats obtenus pour l'ensemble des activités de récupération fiscale relatives à l'impôt des particuliers ont dépassé les prévisions, et les résultats obtenus pour les activités de non-production reflètent cette tendance.

TABLEAU 44 **Résultats des activités régulières en non-production relatives aux retenues à la source et aux taxes[1]**

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Prévisions de récupération fiscale (M$)	126,4	120,1	148,6	135,0	153,8
Résultats monétaires (M$)	104,9	130,4	180,0	100,4	207,7
ETC utilisés	53,4	88,5	101,1	91,2	93,8
Résultats par ETC utilisé (M$)	2,0	1,5	1,8	2,1	2,2
Résultats par dollar investi ($)	19,70	14,37	16,48	18,55	18,79
Taux d'encaissement[2, 3] (%)	52,2	51,3	45,8	56,5	56,1

1. Les résultats relatifs aux retenues à la source et aux taxes sont regroupés, car les activités en non-production relatives aux retenues à la source et aux taxes sont réalisées par la même direction générale.
2. Le taux d'encaissement des exercices 2012-2013 et 2013-2014 a été rajusté en raison de l'ajout des cotisations débitrices et de l'encaissement fiscal attribuables aux pénalités imposées dans les activités régulières relatives à la non-production du sommaire des ventes dans le secteur de la restauration.
3. Le taux d'encaissement de l'exercice 2013-2014 a également été rajusté en raison de l'ajout de certaines cotisations débitrices et de certains encaissements fiscaux initialement attribués aux activités régulières en non-production relatives à l'impôt des sociétés.

Les résultats obtenus pour les activités en non-production relatives aux déclarations de retenues à la source et de taxes sont également plus élevés que les prévisions et reflètent les résultats obtenus pour l'ensemble des activités de récupération fiscale liées aux retenues à la source et aux taxes.

ANNEXE 5

Application de l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale

Selon l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale, le gouvernement peut remettre toute somme payable à l'État ou rembourser toute somme qui lui a été payée. Ces remises de droits peuvent être faites en vertu d'un règlement général ou d'un arrêté spécial. Il revient au ministre du Revenu de déposer à l'Assemblée nationale du Québec un état détaillé de ces remises dans le délai prévu à l'article 76 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec pour le dépôt du rapport de gestion et des états financiers de l'Agence.

Au cours de l'exercice 2014-2015, toutes les remises de droits ont été effectuées en vertu de deux décrets, soit le décret 1028-2009 concernant un règlement de remise en faveur des investisseurs des Fonds Norbourg et Évolution et le décret numéro 556-2014 concernant la remise à certains particuliers de montants versés en trop par anticipation au titre du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés. Le décret 1028-2009 date du 23 septembre 2009 et a été publié dans la *Gazette officielle du Québec* le 7 octobre 2009. Quant au décret 556-2014, il date du 18 juin 2014 et a été publié dans la *Gazette officielle du Québec* le 9 juillet 2014.

TABLEAU 45 **État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la Loi sur l'administration fiscale**

Période du 1er avril 2014 au 31 mars 2015	Nombre de cas	Remises accordées
Décret 1028-2009 – Règlement de remise en faveur des investisseurs des Fonds Norbourg et Évolution	10 174	524 354,84 $
Décret 556-2014 – Règlement de remise concernant la remise à certains particuliers de montants versés en trop par anticipation au titre du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés	58	184 989,65 $
Total	10 232	709 344,49 $

ANNEXE 6

Application de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale, de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises et de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés

Le ministre peut renoncer ou annuler des intérêts, des pénalités ou des frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale, renoncer ou annuler des pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises, ou encore renoncer ou annuler des intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés. Ces pouvoirs peuvent être exercés, notamment dans les situations suivantes :

- situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté de la personne (par exemple, un décès dans la famille immédiate ou une catastrophe naturelle);
- actions attribuables à Revenu Québec (par exemple, des erreurs dans la documentation ou un retard indu dans le traitement).

Il revient au ministre du Revenu de déposer à l'Assemblée nationale du Québec un sommaire statistique de ces renonciations et de ces annulations dans le délai prévu à l'article 76 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec pour le dépôt du rapport de gestion et des états financiers de l'Agence.

Le tableau 46 présente le nombre et la valeur des renonciations et des annulations effectuées au cours de l'exercice financier 2014-2015.

TABLEAU 46 *Sommaire statistique 2014-2015 – Renonciations ou annulations de pénalités, d'intérêts* ou de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale, renonciations ou annulations de pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises et renonciations ou annulations d'intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés

Période du 1er avril 2014 au 31 mars 2015	Nombre	(En dollars) Intérêts	Pénalités	Frais	Total
Impôt des particuliers et des sociétés					
Renonciations	162 048	438 378	36 975		475 353
Annulations	3 880	5 681 680	1 701 022	194 027	7 826 738
Total partiel	166 028	6 120 067	1 737 997	194 027	8 302 091
Retenues à la source, taxes à la consommation, droits et permis					
Renonciations	1 040	21 003 910	3 039 457		24 047 453
Annulations	2 500	1 812 174	5 991 628	220 273	8 024 275
Total partiel	3 540	22 821 090	9 030 315	220 273	32 071 638
Registraire des entreprises					
Renonciations	2 627		73 045		73 045
Annulations	408		12 584		12 584
Total partiel	3 035		85 629		85 629
Biens non réclamés					
Renonciations	2	28 031			28 031
Annulations	1	10 020			10 020
Total partiel	3	47 929			47 929
Total des renonciations et des annulations	172 686	29 109 086	10 913 941	404 300	40 507 327
Total des intérêts, pénalités et frais inscrits aux états financiers[1]		261 386 510	260 784 172	64 108 666	525 270 548
Proportion des renonciations et des annulations[2]		10,0 %	5,2 %	0,6 %	7,1 %

1. Les intérêts et les pénalités sont respectivement présentés aux rubriques Intérêts et Amendes, pénalités et confiscations de l'État des revenus et des charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. Quant aux frais, ils sont compris dans la rubrique Tarification fiscale et alimentaire de l'État des résultats et de l'excédent cumulé des activités de nature administrative ainsi que dans la rubrique Amendes, pénalités et confiscations de l'État des revenus et des charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu.

2. Le total des colonnes utilisées pour calculer cette proportion inclut le total des renonciations et des annulations ainsi que le total des colonnes présentés dans les états financiers.

ANNEXE 7

Lois appliquées par Revenu Québec au 31 mars 2015

Lois appliquées en totalité

- Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002)
- Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003)
- Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1)
- Loi concernant l'impôt sur le tabac (RLRQ, chapitre I-2)
- Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-3)
- Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-4)
- Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2)
- Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1)[1]
- Loi sur la taxe de vente du Québec (RLRQ, chapitre T-0.1)
- Loi concernant la taxe sur les carburants (RLRQ, chapitre T-1)

Lois appliquées partiellement

- Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011)
- Loi sur les centres financiers internationaux (RLRQ, chapitre C-8.3)
- Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1)[2]
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3)
- Loi sur la fiscalité municipale (RLRQ, chapitre F-2.1)
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, chapitre N-1.1)
- Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (RLRQ, chapitre R-5)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (RLRQ, chapitre R-9)
- Loi sur la taxe d'accise, partie IX et annexes (LRC 1985, chapitre E-15)

1. Les lois mentionnées à l'annexe III de cette loi contiennent des dispositions qui confient des responsabilités au Registraire des entreprises et dont l'application relève de Revenu Québec.
2. Revenu Québec applique les deuxième et troisième alinéas de l'article 21.2.1 de cette loi.